كتاب الاقتصادى
249

المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

د. سمير عبد الغنى محمود



العدد 249 . أول يونيو 2008 الثمن 5 جنيهات

كتاب الأهرام الاقتصادى

يصدر شهريا عن مؤسسة الأهرام

رئيس مجلس الإدارة

مرسى عطا الله

رئيس التحرير

عصام رفعت

نائب رئيس التحرير للشئون الفنية

فائزة فهمى

الاشتراكات السنوية:

جمهورية مصر العربية ٦٠ جنيها

الدول العربية ٢٥ $ أمريكى

دول أوروبا وأفريقيا ٤٠ $ أمريكى

باقى دول العالم ٦٠ $ أمريكى

ترسل الاشتراكات بشيك أو حوالة بريدية باسم مؤسسة الأهرام

العنوان: مؤسسة الأهرام - القاهرة - شارع الجلاء

تليفون: ٥٧٨٦١٠٠ - ٧٧٠٤٤٤٤

فاكس: ٥٧٨٦٨٣٣ الرقم البريدى: ١١٥١١

البريد الالكترونى: ik@ahram.org.eg

سعر بيع النسخة الواحدة للجمهور بالبلاد العربية والاجنبية

لبنان ٣٠٠٠ ليرة ـ الاردن ١,٠٠٠ دينار ـ الكويت ٠,٧٥٠ دينار ـ السعودية ٨,٠٠ ريال ـ المغرب ٢٠,٠٠ درهم ـ البحرين ١,٠٠٠ دينار ـ قطر ١٠,٠٠ ريال ـ الامارات ١٠,٠٠ درهم ـ فلسطين ١,٥٠ دولار ـ المانيا ٢,٠٠ يورو

مطابع الأهرام التجارية ـ قليوب ـ مصر

المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

دكتور سمير عبد الغنى محمود
جامعة الزقازيق

العدد 249 - أول يونيو 2008

مقدمة

لم تلق المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال الاهتمام الكافى والرؤية المناسبة لتنفيذها حتى الآن ، رغم أهميتها للوفاء باحتياجات التنمية فى مصر . وفى تأكيد القيم والمبادئ الاجتماعية والأخلاقية لإدارة تلك المنظمات.

ما أحوج مجتمعنا إلى إرساء معيار اجتماعى جديد لحوكمة منظمات الأعمال ، ليضيف بعدا جديدا لمسئوليتها فى إحداث نوع من التقدم الاجتماعى، ووضع قواعد جديدة للإفصاح عن تلك المجالات ، وربط استراتيجيتها مع الأهداف التنموية للدولة فى الحفاظ على البيئة ، والمساهمة فى تنمية المجتمع المصرى. فضلا عن المحافظة على حقوق المتعاملين معها من العاملين بها والمستهلكين لمنتجاتها ، والموردين والمقرضين لها ، بالإضافة لاهتمامها بمصالح ملاكها . وسن التشريعات والقوانين واللوائح ذات الصلة التى تؤدى إلى مزيد من الشفافية والنزاهة وتقرر مبدأ المساءلة والمحاسبة.

ويقدم الكتاب تشخصياً لطبيعة المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، ونشأتها وظهورها والاعتراف بها وأهميتها فى الحفاظ على بقاء المنظمة واستمرارها ونجاحها ، وفى خدمة التنمية الشاملة ببعديها الاقتصادى والاجتماعى، ورفع نوعية الحياة لأفراد المجتمع المصرى .

كما يقدم تحليلا للبعد الاجتماعى لقانون قطاع الأعمال العام رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ الذى أكد على أهمية الوظيفة الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، ويمثل اعترافاً من المشرع المصرى بأهمية الدور الاجتماعى لتلك المنظمات بجانب دورها الاقتصادى ، بحيث يمكن اعتبارهما صنوان لا يفترقان .

ويعرض الكتاب رؤية شاملة لأداء منظمات الأعمال تلبى المصلحة المشتركة لكل من المنظمة والمجتمع ، وتحقق المردود الاقتصادى لها والتقدم الاجتماعى فى ذات الوقت. بعدما أثبتت الدراسات عدم كفاية مؤشر الربحية كهدف وحيد لتقييم أداء المنظمة والحكم على كفاءتها الإدارية ، والنظر إليه مع مجموعة من الأهداف الاجتماعية الأخرى نظرا لحاجة المجتمع لكليهما .

ويوضح الكتاب أهمية إفصاح منظمات الأعمال عن دورها الاجتماعى فى قوائم وتقارير اجتماعية ، والتأثير الايجابى للمعلومات الاجتماعية المنشورة على قيمة المنظمة وقيمة أسهمها فى البورصة .

كما يقدم نظاما مقترحاً للرقابة الاجتماعية يصمم داخل منظمات الأعمال للارتقاء بفعالية الأداء الاجتماعى ولتحقيق نوع من الضبط الاجتماعى فى تنفيذ الواجبات والمسئوليات الاجتماعية للمنظمة سواء القانونية منها أو التطوعية .

ويعالج الكتاب مشاكل القياس والإفصاح المحاسبى للأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال ، لتوفير المعلومات الاجتماعية اللازمة للوفاء بحاجة الأطراف المتعددة بالمجتمع المصرى ، وتفعيل دور المهنة المحاسبية فى تلبية احتياجات وتوقعات مجتمع الأعمال منها .

والأهرام الأقتصادى حيث يقدم هذا الكتاب يرجو أن يحقق الهدف منه لخدمة الجهات المعنية والمهتمة بالأمر .

والله الموفق

رئيس التحرير

تمهيد

تلعب منظمات الأعمال فى مصر دوراً أساسياً فى خدمة الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للدولة للمساهمة فى تحقيق التنمية الشاملة ببعديها الاقتصادى والاجتماعى ، باعتبارها كيانا مؤثرا فى الحياة الاقتصادية والاجتماعية لفئات المجتمع المصرى .

وقد أكدت القوانين المنظمة لأنشطة منظمات الأعمال فى مصر على أهمية دورها الاجتماعى بجانب دورها الاقتصادى . فقد تضمن قانون الشركات رقم ١٥٩ لسنة ١٩٨١ ولائحته التنفيذية عددا من المواد التى تلزم منظمات الأعمال بأداء دورها نحو العاملين بها والمتعاملين معها ، والإلتزام بالقوانين البيئية ، وبسياسات الإفصاح والحوكمة التى تهدف إلى مكافحة الفساد .

كما ظهر ذلك جليا فى قانون قطاع الأعمال العام رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١، حيث تضمن اعترافا صريحاً من المشرع المصرى بأهمية الدور الاجتماعى لتلك المنظمات فى حماية حقوق العاملين بها والمتعاملين معها.

ويظهر التزام مصر الواضح بالمسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من خلال انضمامها عام ٢٠٠٧ م إلى لجنة الاستثمار التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادى والتنمية والتوقيع على قواعدها الخاصة بالشركات متعددة الجنسيات، والتى حددت قواعد للاهتمام بمصالح العاملين ومنحهم المكافآت والعمل على مشاركتهم فى البرامج التدريبية لتحسين مهاراتهم ومحاربة عمالة الأطفال ، كما وضع قواعد خاصة للمحافظة على البيئة ومحاربة الفساد.

وقد أدى التغير الذى طرأ على مفهوم مسئولية منظمات الأعمال فى النصف الأخير من القرن العشرين ، وظهور مصطلح المسئولية

الاجتماعية بجانب مسئوليتها الاقتصادية . وتطــور مفهــوم تمثيــل المصـــالح Stewardship Concept الذى يؤكد على مسئولية إدارة تلك المنظمات عــن مراعاة مصالح أطراف عديدة كالعاملين والعملاء والبيئة المحيطة ، والمجتمــع بأسره ، بجانب مسئوليتها عن تحقيق مصالح ملاكها ، إلى إلقاء الضــوء علـــى أهمية الوظيفة الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، بحيث أصبح سعيها نحو تحقيــق التوازن بين مصالح ملاكها ، ومصالح الأطراف الأخرى بالمجتمع أمرا مهمـــا للمحافظة على بقائها وإستمرارها ونجاحها .

وانطلاقاً من سعى الدولة إلى سن التشريعات والقوانين المنظمة لأنشطة منظمات الأعمال ، باعتبارها كيانا مؤثرا على البناء الاقتصـــادى والاجتمـــاعى لها. وحرصها على تحقيق التفاعل اللازم بين تلك المنظمات والبيئة المصـــرية التى تعمل من خلالها ، وجب التأكيد على مفهوم الأداء الشامل الذى ينبغـــى أن تلتزم به تلك المنظمات ، من مجرد اهتمامها بالسعى نحو تعظيم ربحيتهـــا فـــى الأجل القصير ، إلى أداء دور أكثر فعالية تجاه المجتمـــع المصـــرى وأطرافـــه المتعددة . وتلك هى النظرة الشاملة التى تحقق الهدف العام الذى يمكـــن معـــه التعرف على الضرر الذى لحق المجتمع ، أو المنفعة التى آلت إليه من وجـــود واستمرار تلك المنظمات .

وقد برزت فى الآونة الأخيرة أهمية إفصاح منظمـــات الأعمـــال عـــن دورها الاجتماعى ، بعدما أصبح تقرير العمالة مـــن أهـــم متطلبـــات بورصـــة الأوراق المالية ، وبعدما تولدت القناعات لدى المتخصصين بالتأثير الايجـــابى للمعلومات الاجتماعية المنشورة عن منظمات الأعمال على قيمتها وقيمة أسهمها

فى البورصة ، وظهور ما يعرف بالمستثمر الأخلاقى فى العالم ، والذى لم يعد الربح وحده هو معيار التفضيل لديه فى إتخاذ قرار الاستثمار .

وللارتقاء بفعالية أداء منظمات الأعمال لمسئوليتها الاجتماعية ، يستوجب الأمر السعى نحو تصميم نظام داخلى للرقابة الاجتماعية يحقق نوع من الضبط الاجتماعى لتفعيل الرقابة على تنفيذ الواجبات الاجتماعية ، ويكون ضمانا لأداء تلك المنظمات لدورها الاجتماعى تجاه الأطراف التى تربطها علاقة بها . ويحقق الحماية لها من الانزلاق فى أنشطة غير مأمونة عالية المخاطر سعيا نحو تعظيم ربحيتها فى الأجل القصير ، دون مراعاة تحقيق الجوانب الاجتماعية فى أنشطتها — خاصة بعد خصخصة منظمات قطاع الأعمال العام ودخولها حلبة المنافسة مع القطاع الخاص – مما قد يبدد طاقاتها وإمكاناتها فى المدى البعيد ، الأمر الذى يعيق حركة التنمية بمعناها الشامل.

ولا شك أن قيام منظمات الأعمال بدورها الاجتماعى سوف يلقى أعباءً إضافية على مهنة المحاسبة والمراجعة ، فى السعى نحو إرساء مبادئ محاسبية والبحث عن أساليب جديدة للقياس والإفصاح المحاسبى للعمليات الاجتماعية التى تؤديها تلك المنظمات ، بالإضافة لاتساع دور مراقب الحسابات ليتضمن واجبات ومسئوليات أكبر مما يبديه من رأى فى القوائم المالية ، للوفاء بحاجة الأطراف المتعددة بالمجتمع المصرى من معلومات تتجاوز ما تتضمنه تلك القوائم ، وتلبية احتياجات وتوقعات مجتمع الأعمال من المهنة .

ويقدم الكاتب هذه الدراسة من خلال الموضوعات الآتية :

الموضوع الأول : تطور مفهوم تمثيل المصالح .

الموضوع الثانى : تشخيص طبيعة المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والاعتراف بها .

الموضوع الثالث : البعد الاجتماعى فى قانون قطاع الأعمال العام .

الموضوع الرابع : نحو رؤية أشمل لأداء منظمات الأعمال .

الموضوع الخامس : الإفصاح الاجتماعى ومتطلبات البورصة .

الموضوع السادس : الحاجة إلى صياغة نظام للرقابة الاجتماعية — بمنظمات الأعمال .

الموضوع السابع : طبيعة الأحداث الاجتماعية .

الموضوع الثامن : المحاسبة عن المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

الموضوع التاسع : المراجعة الاجتماعية .. دور جديد للمراجع الخارجى.

وأخيرا يوجه الكاتب كلمة للسادة رجال الأعمال ...

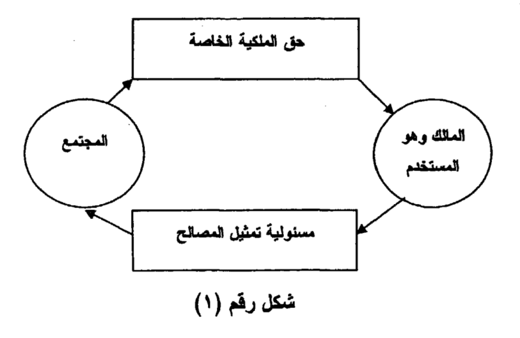
الموضوع الأول

تطور مفهوم تمثيل المصـــالح

أدى التطور فى مفهوم تمثيل المصـــالح إلـــى اعتبـــار إدارة منظمـــات الأعمال مسئولة مسئولية أصلية تجاه المجتمع لتحقيق نوع من التقدم الاجتماعى بالإضافة لمسئوليتها تجاه ملاكها ، وقد مر مفهوم تمثيل المصـــالح بتطـــورات عديدة ، فهو مفهوم معترف به منذ القدم ، وارتبط منذ نشأته بالناحيـــة الدينيـــة وتعاليمها بأن الله خلق الأشياء وسخرها للأفراد مشاعا بينهم ، ولهم الحق فـــى استعمالها . وقد برز أهمية مفهوم الملكية وأهمية استخدامها ليس فقط فى تحقيق مصالح المالك ولكن لخدمة احتياجات المجتمع .

وقد عكست تلك النظرة المفهوم المزدوج للملكية الذى ينادى بحق الفرد وحريته فى التملك ، بالإضافة لمسئوليته الاجتماعية عند استخدام هذه الملكية .

ويوضح الشكل رقم (١) المفهوم السابق لتمثيل المصـــالح مـــن حيـــث اعتبار المسئولية الاجتماعية هى المسئولية الأصلية فى تمثيل المصـــالح الأمـــر الذى أدى إلى استعمال الملكية لفائدة ومنفعة المجتمع .

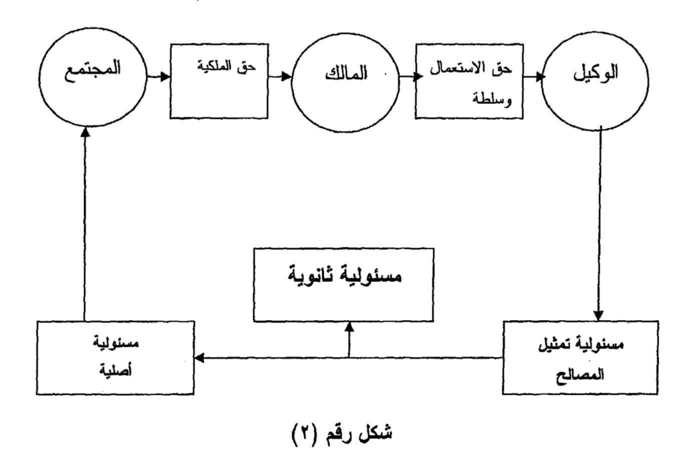


شكل رقم (١)

ولقد تطور مفهوم تمثيل المصالح نتيجة تشابك العلاقات الاجتماعية وظهور نظام الاقطاع الذى صاحب فترة القرون الوسطى ، وقد أدى ذلك إلى ظهور فئة الوكلاء التى تقوم باستعمال الملكية نيابة عن الملاك ، الأمر الذى أدى إلى انفصال الملكية عن من لهم حق الاستعمال .

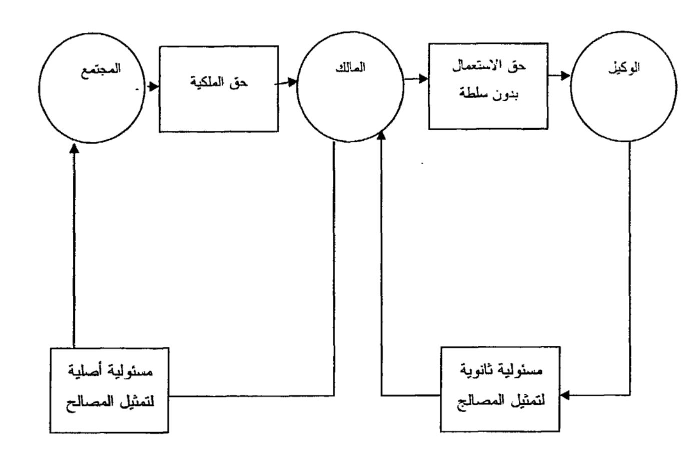
وقد أحاط نظام الإقطاع (نظام الشريف أو الدائرة) الحكومة فى ذلك الوقت بمجموعة من النبلاء الذين كانوا على قمة السلطة ، كما كان يتبع الملك مجموعة من اللوردات (الأسياد الاقطاعيين) الذين تتحدد علاقاتهم فيما بينهم على أساس الحقوق والالتزامات . وتعتبر مجموعة نبلاء القرون الوسطى بمثابة وكلاء عن اللوردات وكانوا حكاماً لدوائرهم . وقد أخذ الوكلاء (النبلاء) على عاتقهم مسئولية مزدوجة لتمثيل المصالح ، فهم يقومون بتنفيذ التزاماتهم تجاه الملاك (اللوردات) بالإضافة لسعيهم نحو تحقيق رفاهية دوائرهم ، وتمثل الأخيرة المسئولية الأصلية لتمثيل المصالح ، أما مسئوليتهم تجاه الملاك فكانت المسئولية الثانوية .

ويشير الشكل رقم (٢) إلى المسئولية المزدوجة للوكيل فى تشخيص مفهوم تمثيل مصالح الاقطاعى .



شكل رقم (٢)

وكان نظام الدوائر هو النظام السائد خلال القرون الوسطى، فقد كانت الدائرة هى الوحدة الأساسية فى المجتمع وكانت موحدة سياسيا واجتماعيا واقتصاديا ، كما كان على قمتها اللورد (سيد الأرضIandlord) الذى يمنح الأرض للوكلاء الذين يحتفظون بحسابات الدائرة ، وكانوا غالبا عبيد (serfs) ليس لهم الحق فى ممارسة سلطة الرقابة على الأرض ، وتتحدد مسئوليتهم تجاه أسيادهم فقط وهى المسئولية الثانوية لتمثيل المصالح ، أما المسئولية الأصلية لتمثيل المصالح فكانت فى أيدى الأسياد (الملاك) . ويوضح الشكل رقم (٣) المفهوم السابق .



شكل رقم (٣)

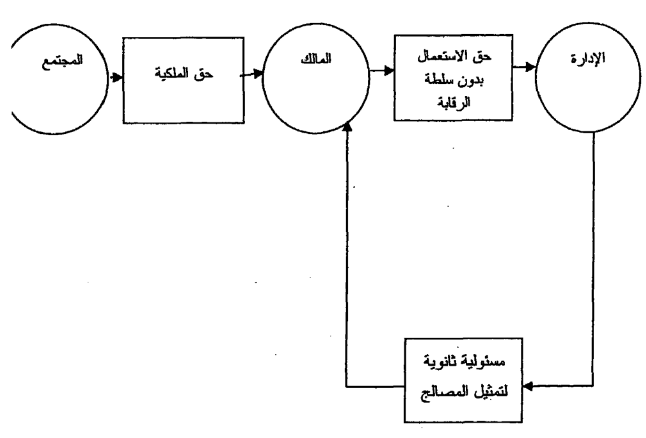
وكنتيجة لتطور الرأسمالية تغير مفهوم تمثيل المصالح الذى ساد فترة القرون الوسطى والذى نادى بضرورة خدمة مصالح كل من المجتمع والملاك ، فقد نادى الاقتصادى آدم اسمث بحق الفرد فى التملك واستعمال الملكية. كما رأى أن الرفاهية الاجتماعية تتحقق عندما يحقق الفرد مصلحته الذاتية. وقد مدتنا هذه النظرة بالتبرير النظرى الذى يرى أن المسئوليات الاجتماعية يمكن تنفيذها بواسطة كل من المالك ومستعمل الملكية.

ومع بداية القرن العشرين ظهرت منظمات الأعمال مما أدى إلى ظهور طبقة إدارية جديدة وهم مجموعة من الوكلاء الذين يتولون إدارة العمل لصالح الملاك وتتحدد مسئوليتهم أمامهم . ونظرا لصغر حجم ومنظمات الأعمال فى

تلك الفترة أن أصبحت لا تملك القوة للتأثير على السوق حيث تميزت بقلة رأسمالها المستثمر وصغر عدد ملاكها ، الأمر الذى أدى إلى تركيز سلطة الرقابة فى أيدى الملاك بينما أعتبر الإداريون فى ذلك الوقت مجموعة من المستخدمين وتحددت مسئوليتهم فى تحقيق مصلحة الملاك .

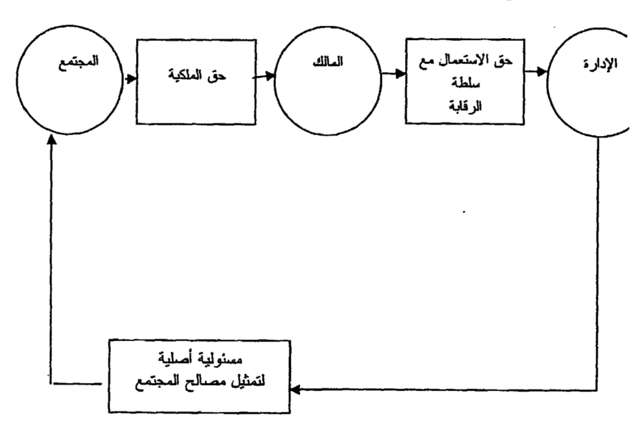
وبناء على ذلك تحدد مفهوم تمثيل المصالح على أساس أن المسئولية الثانوية تقع على عاتق الوكلاء أمام الملاك ، بينما تقع المسئولية الأصلية لتمثيل المصالح على عاتق كلا الطرفين (الملاك والإداريين) تجاه المجتمع ، ويحدد الشكل التالى رقم (٤) المفهوم السابق .

"The Classical Stewardship Concept"



شكل رقم (٤)

وبتطور حجم الأعمال انتقلت سلطة الرقابة من الملاك للإدارة ، وأصبحت الإدارة وكيلة ليس فقط عن الملاك ولكن أيضا وكيلة عن العمال والمستهلكين وعن المجتمع بأسرة "Society as a Whole" وأصبح ينظر إليها باعتبارها وكيلة عامة "Public Steward" فهى ليست مسئولة فقط أمام تحقيق مصلحة مجموعة نوعية أو طائفة معينة ، ولكنها أصبحت مسئولة عن إدراك وتحقيق الأهداف الاجتماعية. ويظهر الشكل رقم (٥) المفهوم السابق لتمثيل المصالح .



شكل رقم (٥)

وقد كان لتطور مفهوم الوحدة المحاسبية أثر على مفهوم تمثيل المصالح، ففى منتصف القرن التاسع عشر كانت الوحدة المحاسبية تأخذ شكل المشروعات الفردية أو شركات الأشخاص ، وأعطى الاهتمام فى ذلك الوقت

لمفهوم الملكية. الأمر الذى أدى إلى النظر للوحدة المحاسبية على أنها مجموعة من الأفراد يمتلكون مشروعاً معينا بهدف قياس صافى حقوق هؤلاء الأفراد ويطلق على هذا المفهوم الملكية المشتركة "Proprietary Concept" ويعنى أن الشركة غير منفصلة عن مالكها ، كما يقول الكاتب فى هذا المجال.

The Enterprise is not Separated From Its Proprietor

وفى أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين ظهرت الشركات المساهمة وظهر مفهوم جديد للوحدة المحاسبية وهو ما يعرف " بالشخصية المعنوية المستقلة"، والتى تقوم على أن الوحدة المحاسبية عبارة عن مجموعة من الأموال وذات كيان مستقل عن الملاك.

ورأى فريق ثالث أنه يمكن تفسير طبيعة الوحدة المحاسبية على أساس نظرية الأموال المخصصة "Fund Theory" وتم تعريفها على أساس أنها وحدة اقتصادية تقوم بنشاط اقتصادى معين.

وقد ترتب على ذلك ظهور مفهومين لتمثيل المصالح ، الأول ما يعرف بالمفهوم التقليدى "Classical Concept" لتمثيل المصالح والذى ينادى بمسئولية الإدارة عن رعاية مصالح الملاك فى صنع الربح السريع فى الأجل القصير نتيجة لتفويض حق الاستعمال من الملاك للإدارة ، والثانى يعرف بالمفهوم الإدارى "Managerial Concept" والذى ينادى بمسئولية الإدارة عن متابعة وتحقيق الأهداف الاجتماعية بما فيها مصلحة الملاك.

وبذلك فقد تضمنت وظيفة تمثيل المصالح التى تقوم بها إدارة منظمات الأعمال نوعين من المسئولية ، النوع الأول هو المسئولية الاجتماعية للإدارة، ويطلق على النوع الثانى المسئولية الخاصة.

ونتيجة لذلك يتم تقييم الإدارة – كممثل لمجموعة المصالح – على أساس تحقيق الأهداف الاجتماعية للمنظمة لإيجاد نوع من التقدم الاجتماعى مع تحقيق المنافع السريعة للملاك. ومن ثم يجب إيجاد علاقة بين هذين النوعين من المسئولية مع ضرورة اعتبار المسئولية الاجتماعية هى المسئولية الأولى أو الأصلية Primary Stewardship Res. والمسئولية الخاصة هى مسئولية ثانوية أو ثانية Secondary Stewardship Responsibility وذلك للتركيز على المسئولية الأولى والتى لم تلق الاهتمام الكافى حتى الآن .

وقد توصف القوائم المالية فى بعض الأحيان كتقارير لتمثيل المصالح التى تعدها الإدارة لصالح الملاك . فقد أعدت دراسات فى هذا الشأن وظهر مفهوم تمثيل المصالح من خلال التعرض للمدارس الفكرية التى تناولت وظيفة التقارير المالية . فقد نادت المدرسة التقليدية باعتبار الإدارة مسئولة عن مصالح الملاك نتيجة لتفويض حق الاستعمال من الملاك للإدارة ، ويعنى هذا المفهوم أن على إدارة منظمات الأعمال مسئولية تحقيق المنافع السريعة للملاك، كما يقضى بالآتى :

١ – إن التقارير المالية تقدم أساسا لخدمة الملاك.

٢ – إعتبار الإدارة مسئولة عن حماية أصول المنظمة .

٣ – ضرورة استخدام أصول المنظمة الاستخدام الأمثل بمعرفة الإدارة.

٤ – الإدارة مسئولة عن تصرفاتها أمام الملاك من خلال تفويض السلطة لها.

٥ – يتركز اهتمام المساهمين فى الحصول على أعلى عائد على أسهمهم مع ضرورة المحافظة على قيم استثماراتهم بالمنظمة .

وظهرت مدرسة أخرى تنادى بأن المساهمين هم متخذوا القرارات مما يتطلب ضرورة توافر المعلومات اللازمة فى التقارير المالية لاتخاذ القرارات بمعرفتهم. Decision Making Concept .

أما المدرسة الحديثة فتنادى بأن هناك أطرافا أخرى خلاف الملاك لهم الحق فى الحصول على معلومات عن المنشأة ، ومن ثم وجب تطوير التقارير المالية لاحتواء المعلومات اللازمة لهم . The general users Concept of Financial Reporting مما دعى إلى أهمية قيام الإدارة بإعداد مجموعة من التقارير الاجتماعية تقدم للمجتمع ، وتفصح عن مدى قيام الإدارة بتنفيذ مسئوليتها الاجتماعية إلى جانب التقارير المالية التى تعدها لحملة الأسهم باعتبارها ممثلة أيضا للملاك أو حملة الأسهم لابراز النتائج المالية لمختلف أوجه النشاط الاقتصادى للمنظمة .

وقد حددت هذه المدرسة المجموعات الآتية ممن لهم الحق فى الحصول على معلومات عن منظمات الأعمال وهم :

١ - المستثمرون : وتشمل الحاليون منهم والمستقبلون .

٢ - المقرضون : الفعلى منهم والمحتمل سواء قروض قصيرة أو طويلة الأجل.

٣ - العاملون : الفعلى منهم والمحتمل والعاملون السابقون .

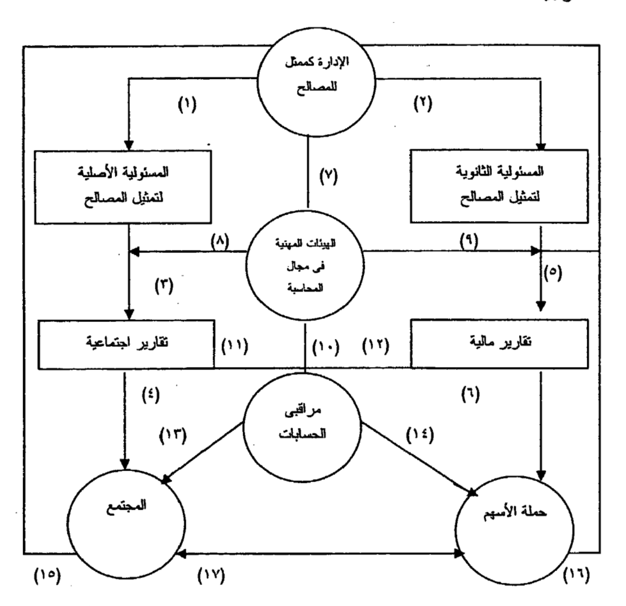
٤ - المحللون والمستشارون : مثل الاقتصاديون والاحصائيون والباحثون واتحادات التجارة .

٥ - المتعاملون مع المنشأة : بمن فيهم العملاء والدائنون التجاريون والموردون والمنافسون .

٦ - الحكومة مثل السلطات الضريبية وأجهزة التخطيط والوكالات المهتمة بالاشراف على التجارة والصناعة.

٧ - الجمهور كدافعى الضرائب والمجموعات الاجتماعية الخاصة مثل جمعيات حماية المجتمع ، وذوى الاحتياجات الخاصة.

والشكل الآتى رقم (٦) يوضح المفهوم السابق لتمثيل المصالح والتقارير الخارجية .



تعليق على الشكل السابق :

١ - تمثل العلاقات (١ ، ٢) مسئولية إدارة المنظمة تجاه كل من المجتمع وحملة الأسهم مع مراعاة أن المسئولية تجاه المجتمع تمثل المسئولية الأصلية أو الأولى ، فى حين تعتبر المسئولية تجاه حملة الأسهم مسئولية ثانوية أو ثانية.

٢ - يتعين على إدارة المنظمة – كممثلة للمجتمع – أن تعد مجموعة من التقارير الاجتماعية والتى تقدم للمجتمع ، ويرمز إلى هذه العلاقة بالأرقام (٣،٤).

٣ - تعد إدارة المنظمة – كممثلة للملاك – مجموعة من التقارير المالية تقدم لحملة الأسهم ، ويرمز لها بالأرقام (٥ ، ٦) .

٤ - يلاحظ تجاوب وجهات نظر الملاك مع القيم الاجتماعية السائدة والتى سوف تتدعم من خلال حملة الأسهم ، وعلى ذلك نجد أن هناك علاقات متبادلة بين كل منهما ويرمز لها بالرقم (١٧) .

وقد أدت العوامل السابقة إلى زيادة أعباء المراجع بواجبات جديدة للتحقق من مدى وفاء إدارة منظمات الأعمال بتحقيق مصالح الأطراف المختلفة بالمجتمع ، وتتمثل هذه الواجبات فيما يلى :

١ - مراجعة القوائم والتقارير الاجتماعية التى تعدها الإدارة ، بالإضافة لمراجعة القوائم المالية . ويرمز لذلك بالأرقام (١١ ، ١٢) .

٢ - يقوم المراجع بتقييم الأداء الاجتماعى للإدارة وتوجيه تقريره الذى يعده بنتيجة مراجعة القوائم والتقارير الاجتماعية للمجتمع باعتباره أحد مستخدمى بيانات إدارة المنظمة ، بالإضافة إلى التقرير الذى يقدم منه

أصلا لحملة الأسهم عن مراجعة القوائم والتقارير المالية ويرمز لها بالأرقام (١٣، ١٤) .

ويترتب على ذلك أن تقع على عاتق الهيئات المهنية فى مجال المحاسبة والمراجعة مايلى :

١ - ضرورة وضع مبادئ محاسبية متعارف عليها للتقارير الاجتماعية.

٢ - ضرورة إرساء معايير للمراجعة الاجتماعية متعارف عليها ، يستند إليها المراجع عند إبداء رأيه فى سلامة التقارير والقوائم الاجتماعية المعدة بواسطة إدارة المنظمة .

ومن العرض السابق لتطور مفهوم تمثيل المصالح يخلص الكاتب إلى مايأتى :

١ - يتأصل مفهوم تمثيل المصالح فى حقوق الملكية (حق التملك وحق الاستعمال)، وقد ينتج حق الاستعمال من حق التملك، وعندما يفوض المالك حق الاستعمال للوكيل يأخذ الأخير على عاتقه مسئولية تمثيل المصالح.

٢ - هناك نوعان لمسئولية تمثيل المصالح ، الأول مسئولية اجتماعية تهدف إلى تحقيق التقدم والرفاهية الاجتماعية ، والثانى مسئولية تحقيق مصالح الملاك. ويحدد مفهوم تمثيل المصالح العلاقة بين الطرفين (المالك والوكيل) كما يحدد شكل المسئولية إذا ما كانت أصلية أو ثانوية.

٣ - تغير مفهوم تمثيل المصالح كنتيجة لتغير مفهوم الفلسفة الاجتماعية السائدة فى عالم الأعمال وداخل ايدلوجية الأعمال . وهناك أيدلوجيتان للأعمال،

الأولى تقليدية والثانية إدارية وكنتيجة لـذلك ظهـر مفهومـان لتمثيـل المصالح، مفهوم تقليدى ومفهوم إدارى .

٤ - يقع على عاتق الإدارة تبليغ المجتمع وحملة الأسهم بالتقارير المناسبة لكل منهما. وذلك لمسئوليتها المزدوجة تجاههما ، حيـث أصبحـت الإدارة تحتل فى الوقت الحالى المكانة التى كان يحتلها رأس المال فى الماضى.

٥ - أصبح للإدارة هدف مركب من خلال مسئوليتين عليهـا الوفـاء بهمـا ، الأولى اقتصادية والثانية اجتماعيـة ، وتتعلـق المسـئولية الاقتصـادية بالاستخدام الأمثل للطاقات المادية والبشرية وفعالية التنفيذ وهو ما يسمى بالكفاية والفعالية ، بينما تهدف المسئولية الاجتماعية إلى تحقيق التـوازن بين مختلف الحاجات والرغبات الإنسانية لجميع الأفراد داخـل وخـارج المنظمة وتحقيق الرفاهية الاجتماعية التى تتمثل فى النواحى الاقتصـادية والسياسية والإنسانية.

٦ - هناك بعدان لتقييم الأداء الإدارى ، بُعـد اجتمـاعى وبعـد اقتصـادى ، والإدارة الفعالة هى التى تراعى التوازن بين تحقيق ربـح مناسـب مـع مراعاة تحقيق الأهداف الاجتماعية.

٧ - كان من نتيجة اعتراف الإدارة بالمسئولية الاجتماعية أن ظهـر مفهـوم الإدارة الاجتماعية والذى يعنى إدارة أصول المنظمة بما يحقـق رفاهيـة المجتمع .

وبذلك ينبغى على منظمات الأعمال مهما اختلفت أحجامهــا أن تــؤدى دوراً اجتماعياً بجانب دورها الاقتصادى ، وأنه من الضرورى أن يكون الهدف الأساسى لمنظمات الأعمال هو إمداد المجتمع بالمنافع الاقتصادية والاجتماعية ، كما ينبغى عليها أن تلعب دوراً أساسياً فى حل المشكلات الاجتماعيــة القائمــة حتى اذا شكلت عبئا على الشركات الفردية، ويجب على إدارة تلك المنظمات أن تعطى اهتماماً كبيرا للتأثير الاجتماعى لأنشطتها.

ومن العرض السابق يتضح ضرورة الاعتراف بالمسئولية الاجتماعيــة لمنظمات الأعمال كنتيجة طبيعية لتطور مساءلة الإدارة مــن مجــرد مســاءلة بمعرفة الملاك إلى المساءلة الاجتماعية بمعرفة المجتمع .

الموضوع الثاني

تشخيص طبيعة المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والاعـــتراف بهـــا

كان من نتيجة تطور دور الإدارة فـي تمثيـل المصـالح واعترافهـا بالمسئولية الاجتماعية ، أن ظهرت فى السنوات الأخيرة فى كـل مـن الفكـر المحاسبى والفكر الإدارى أهمية إضافة مسئوليات جديـدة لمنظمـات الأعمـال بجانب مسئوليتهما الاقتصادية تجاه مساهميها . وقد أطلق على هذه المسـئوليات الجديدة بالمسئولية الاجتماعية.

وقد أدى تغير قيم المجتمع إلى تغير النظرة لأسباب وجـود واسـتمرار ونجاح منظمات الأعمال من مجرد الاقتصار على المساهمين إلـى المجتمـع ككل فالمساهمون والعاملون والمستهلكون والموردون هم تجمع لأفراد يسـعون لتحقيق هدف عام يفضل عن الأهداف الفردية لكل منهم ؛ وهذه هـى النظـرة الشاملة التى تحقق لتلك المجموعات ضرورة تتبع الهدف العام والذى يمكن معه التعرف على الضرر الذى لحق بالمجتمع أو المنفعة التى آلت إليه مـن جـراء وجود المنظمة.

ولا شك أن النظرة السابقة تعتبر وجود المنظمة وحدة فرعيـة تكـون جزءاً من الكل وهو المجتمع ، فالمنظمة على علاقة دائمة بالبيئـة تتـأثر بهـا وتؤثر فيها . فهى تمده بعوامل الإنتاج وهو يمدها بالسلع والخدمات ، كما تقـيّم البيئة عوائد المنظمة من حيث مدى أهميتها والحاجة إليها .

وينبغى على منظمات الأعمال أن تتكيف مع متطلبات البيئة من خلال تغيير الأسلوب الاقتصادى التقليدى – والذى أصبح مرفوضا فى الوقت الراهن – لكى تضفى على هذا الأسلوب الرؤية الاجتماعية للاتساق مع المتطلبات الجديدة للمجتمع .

ولكى تضطلع المنظمة بدور اجتماعى فعال عليها أن تحقق التناسب والتوافق بين المفاهيم الهامة من وجهة نظرها والقيم التى يتطلبها المجتمع ، فالمنظمة عليها التزام أخلاقى فى حل المشاكل الاجتماعية ، كما ينبغى عليها العمل من خلال الظروف الاجتماعية السائدة ، وأن عدم استجابتها لتغيرات تلك الظروف سيعرضها للفشل ، وهذه النظرة يتم عرضها على النحو الآتى:

١ – إن الاستثمار الجيد يتطلب إدارة جيدة ، والإدارة الجيدة هى التى تهتم بالارتباط بالمشكلات الاجتماعية السائدة .

٢ – إن المنظمات التى تملك القدرة على توجيه بعض مواردها لنواحى اجتماعية يكون ذلك دليلا على قوة ومرونة تلك الموارد .

٣ – إن إنفاق الشركات طواعية للأموال فى المجالات الاجتماعية أفضل من فرض ذلك الإنفاق بموجب سن التشريعات .

نشأة المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وأسباب ظهورها:

ترجع نشأة المسئولية الاجتماعية وظهورها إلى العوامل الآتية :

١ – العقد الاجتماعى :

لقد كان من نتيجة تغير قيم المجتمع وتوقعاته من المنظمة ، أن أصبحت المنظمة فى علاقة تعاقدية مع المجتمع . فالمسئولية الاجتماعية ارتبطت بفكرة

العقد الاجتماعى "Social Contract" والذى يعنى أن أية وحدة داخل المجتمع ومن بينها منظمات الأعمال تعمل من خلال عقد اجتماعى صريح أو ضـمنى . وينظم هذا العقد العلاقة بين الأفراد ومنظمات الأعمال بالمجتمع " وينص علـى أن هناك التزاما متبادلا من الشعب والأفراد ، وأن كل فرد وكأنه يتعاقـد مـع نفسه. وتحدد شروط هذا العقد فى التنازل الكامل من جانب كل مشـترك عـن جميع حقوقه للجماعة كلها ، ويعتبر هذا العقد بين المواطنين نوعا من المسـاواة بحيث يلتزمون جميعا بنفس الشروط ، ويجب أن يتمتعوا جميعا بنفس الحقوق.

ويقضى العقد الاجتماعى المبرم بين منظمات الأعمال والمجتمع بأنهـا تأتمر بأمر الجماعة وتخضع لسلوكها المحدد والمعترف به وعليهـا أن تمتثـل لقراراتها وتساير قيمها ومعاييرها واحتياجاتها ، وتتصرف بوحى من المجتمـع الذى ترتبط معه بعلاقة تعاقدية . ويعتبر عدم مسايرة منظمات الأعمال لمعايير وأهداف الجماعة أمراً يستوجب محاسبتها وذلك لتحقيـق نـوع مـن الضـبط الاجتماعى . وتقوم فكرة العقد الاجتماعى على أن منظمات الأعمال كأعضـاء فى المجتمع تلتزم ضمنيا بعلاقة تعاقدية معه ، وهذه العلاقة التعاقدية ذات إطار قانونى أو أخلاقى لعمليات المنظمة .

وبناءً على فكرة العقد الاجتماعى نجد أن المجتمع قد يؤول إليه صـافى منافع أو يتحمل بصافى خسارة نتيجة قيام المنظمة بنشاطها . ويعتمد اسـتمرار ونمو المنظمة على تسليم المجتمع مجموعة من المخرجات تتمثـل فـى السـلع والخدمات التى يقدمها وتحظى بالقبول الاجتماعى ، وتوزيع منـافع اقتصـادية

واجتماعية وسياسية على الطوائف التى تستمد منهم قوتها وبقائها ، مع حاجة المجتمع لمخرجات المنظمة .

كما أوضحت إحدى الدراسات التى أعدت بمعرفة لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعى التابعة لجمعية المحاسبة الأمريكية الدور الذى يجب أن تؤديه منظمات الأعمال فى المجتمعات المتقدمة من ضرورة مساهمتها فى تطبيق التقدم التكنولوجى وما يشمله ذلك من آثار اجتماعية وسياسية واقتصادية على البيئة ، بالإضافة لمشاركتها فى الموارد وتوزيع الثروة داخل المجتمع.

وكان من نتيجة العقد الاجتماعى أن نشأت المسئولية الاجتماعية والمتمثلة فى المجالات والأنشطة المختلفة التى تؤديها منظمات الأعمال والتى لها مضمون اجتماعى وذلك للوفاء بالتزامات ذلك العقد تجاه الأطراف المستفيدة بالمجتمع والمجتمع ككل .

٢ – الضغوط الداخلية والخارجية :

أصبحت المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ضرورة فى مجتمع جديد تغيرت فيه أنماط الحياة وتطورت القيم الاجتماعية وحاجات الأفراد به . وقد أدى تعقد العلاقات الاجتماعية بالمجتمع وجمود المنظمات فى انتهاجها الأسلوب الاقتصادى التقليدى إلى اتساع الفجوة بين تلك المنظمات وما يحتاجه المجتمع ، الأمر الذى جعل ذلك الأسلوب التقليدى المرفوض لا يتفق مع الشروط الجديدة للمجتمع المتطور .

ونظراً لتغير الرغبات الاجتماعية وتغير احتياجات الأفراد ، أوجب على المنظمات ضرورة التحرك نحو اهتمام اجتماعى أكثر لإشباع رغبات هؤلاء الأفراد .

وبذلك فقد أصبح هدف المنظمة ليس مجرد تحقيق أرباح سريعة لملاكها بل ينبغى عليها أيضا أن تكيف نشاطها بما يتمشى مع احتياجات المجتمع ، الأمر الذى أدى إلى القول بأن هدف المنظمة له بُعدان ، بُعد اقتصادى والآخر بعد اجتماعى وسياسى .

والجانب الاجتماعى للمنظمة هو محصلة قوى ضاغطة مختلفة تتمثل فيمايلى :

أ - ضغوط العاملين لرفع أجورهم وتوفير الرعاية الاجتماعية والصحية لهم، والاهتمام بترقياتهم وتدريبهم ، وقد يرجع السبب فى ذلك إلى تعدد فرص التوظف أمامهم والدور الذى تقوم به النقابات العمالية لحث المشروعات على الاهتمام المستمر بشئونهم .

ب - ضغوط المستهلكين فى الحصول على السلع بأسعار زهيدة مع تحقيق الجودة العالية للسلعة أو الخدمة ، وأمان المنتج ، ومد فترة الضمان ، وصدق الإعلانات . ويرجع ذلك لتنوع وتعدد بدائل السلع والخدمات مما جعل المستهلكين يفاضلون بين المنتجات المتعددة لمنظمات الأعمال واختيار أفضلها .

ج - ضغوط المستثمرين على المنظمة وسعيها الدائم نحو تعظيم أرباحها في الأجل القصير ، يجعل من الصعوبة عليها تبرير الاتفاق الذى يهدف إلى تعظيم الربح فى الأجل الطويل . وقد يرجع السبب فى هذا النوع من الضغوط إلى تعدد مجالات وفرص الاستثمار أمام المستثمرين الحاليين والمستقبليين .

د - ضغوط البيئة نحو السعى إلى تجميلها والضغط على المنظمات لتقليل آثارها السلبية على البيئة نتيجة مباشرة نشاطها والعمل على مكافحة التلوث.

هـ- ضغوط المجتمع على المنظمات بتعيين نسبة مثلا من الأقليات والعجزة والنساء ، والمساهمة فى حل مشاكل المجتمع .

٣ - تطور الوظيفة الإدارية :

كان من نتيجة ظهور منظمات الأعمال الكبيرة ذات الملكية الغائبة ، وتطور دور الإدارة من مجرد ممثلة عن المساهمين إلى وكيلة لمجموعة مصالح الأطراف المتعددة فى المجتمع ، أن تغيرت النظرة لمسئولية المنظمات من مجرد تعظيم الربح لتحقيق المنافع السريعة للملاك إلى السعى نحو تحقيق نوع من التقدم الاجتماعى لأطراف المجتمع " .

وبذلك فقد أدى كبر وتعقد حجم منظمات الأعمال إلى ازدياد أهمية دور الإدارة فى مواجهة المشكلات الاجتماعية ، فقد أصبح عليها مهمة مزدوجة تتمثل فى تحقيق إنجازات أخرى بجانب الإنجازات الاقتصادية ، وتتمثل هذه

الإنجازات فى رفع نوعية الحياة فى المجتمع . وتتحدد مهمة إدارة تلك المنظمات The Mission of business Management فى الوفاء بالمسئولية المزدوجة وهما تحقيق الربح والخدمة ، وتحقق المنظمات هذه الخدمة من خلال:

أ - الأخذ فى الاعتبار احتياجات المستهلك عند تصميم وإنتاج وبيع السلع.

ب - التعاون مع صغار الموردين عن طريق ارتباط المنظمات معهم بعقود طويلة الأجل لتمكينهم من البقاء فى وجه المنافسة .

ج - استخدام ذوى الاحتياجات الخاصة ووضعهم فى أماكن تتناسب مع قدراتهم.

د - إتاحة الفرصة للعاملين لديها لتطوير قدراتهم الشخصية من خلال عملهم.

هـ- إتاحة الخبرات الممتازة لديها لخدمة المجتمع كأعمال التدريس أو الاشتراك فى اللجان لحل مشاكل البيئة .

كما ينبغى أن يتحول هدف إدارة المنظمات من فرض اعتبار الربح كهدف وحيد إلى فرض الأداء الشامل أو ما يسمى بالأداء الكلى لتحقيق التوازن الأمثل للاحتياجات المتعددة للجماعات المختلفة بالمجتمع . بحيث يجب على المنظمة أن تحقق أرباحها بشكل اجتماعى مقبول من المجتمع .

ورغم ضرورة الربح كمقياس للأداء الاقتصادى لمنظمات الأعمال حيث يعتبر دم الحياة للنظام الاقتصادى ، كما أن إنكاره يهدد فرص الاستثمار ويهدد

مستوى معيشة الأفراد ويمنع عن المجتمع أحد عناصره الإنتاجية ، ولكن يجب الا ينظر إليه كهدف وحيد ، بل مع مجموعة من الأهداف الاجتماعية الأخرى حيث يحتاج المجتمع لكليهما.

الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية :

لقد أهتمت بعض منظمات الأعمال بالفعل بأمر تلك المسئولية حتى أصبح ينظر إليها باعتبارها فى حكم القانون . ويقول Bauer وهو أحد أعلام أساتذة إدارة الأعمال بجامعة هارفارد ، نقلا عن أحد المديرين المسئولين عن الأنشطة الاجتماعية بإحدى المنظمات أنه " يخفى خططه بشأن هذه الأنشطة عن باقى المديرين إلى أن يجمع رئيس المنظمة نوابه ويخبرهم بأنها هى القانون " .

كما يرى Bauer أن المسئولية الاجتماعية ذات أهمية كبيرة فى الوقت الراهن رغم عدم اعتراف العديد من المنظمات بأمرها . ويستطرد وهو يحث المنظمات على أن تتفهم هذا النوع من المسئولية " بأنه يشعر أن المسئولية الاجتماعية سوف يتزايد الاهتمام بها والطلب عليها ، كما ينصح بالميل نحو البساطة حتى يمكن للمنظمات إنجاز ما ترغب فى إنجازه . وينتهى إلى القول بأن هناك عدداً من المنظمات على استعداد للسير فى هذا الطريق" .

كما يحث إدارة منظمات الأعمال التى تقدم على تلك المسئولية محاولة تفهمها والتعرف على أبعادها وينصح بالبساطة فى تناولها حتى يمكن القيام بها دون أية عوائق .

وبعد عرض وتحليل كيفية نشأة المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والعوامل التى ساعدت على ظهورها والاهتمام بها ، يمكن أن يخلص الكاتب إلى مايأتى:

١ - أدى التغير فى قيم المجتمع إلى الاهتمام بإعادة صياغة مفهوم دور منظمات الأعمال فى المجتمع ، حيث ترتب على ذلك تغير حقوق والتزامات ووظائف وأهداف الأطراف المشتركة فى نشاط المنظمة ، كما تغيرت علاقات تلك الأطراف بعضها البعض والاتجاهات الخاصة بتقييم الأداء والتقرير عن أنشطتها والجهات التى تقدم لها تقاريرها .

٢ - أهمية الأخذ فى الحسبان الاعتبارات الاجتماعية كمؤشرات إضافية عند اتخاذ القرارات بمنظمات الأعمال ، وهذه هى النظرة الواسعة التى تسمح للمنظمة بالوفاء بأنشطتها الرابحة ومسئولياتها الاجتماعية .

٣ - إن التحسينات الاجتماعية ليست للرفاهية بل أنها ضرورة لتقدم المجتمع . كما أنه ليس معناها إخضاع الاقتصاد للاعتبارات الاجتماعية ، بل تعديل الإدارة الاقتصادية لتخدم فى رفع مستوى معيشة الأفراد . وأن استمرار تحمل منظمات الأعمال بمسئولياتها الاجتماعية مع تحقيق أهدافها قد ينظر إليهما على أنهما مقياسان حيويان لقياس مدى نجاحها ودرجة نمو المجتمع.

٤ - إن الأهداف المركبة لمنظمات الأعمال يمكن أن توفر إطارا منطقيا لتفهم نشاطها ومشكلاتها ، وتتحدد مسئولية الإدارة فـــى الموازنـــة بـــين تلـــك الأهداف المتنافسة .

٥ - ينبغى على منظمات الأعمال أن تؤدى مسئولياتها الاجتماعيـــة طواعيـــة دون انتظار الضغوط المختلفة من سن تشـــريعات وغيرهـــا . ويتســـاءل الكاتب "لماذا لا تقوم منظمات الأعمال من جانبها طواعية بتحقيق مطالب المجتمع ؟ حيث نرى أن أى إجراء تطوعى من قبلها يكون أقل تكلفة عما يفرض عليها بموجب القانون .

٦ - لقد أضافت المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بُعدا جديدا يتمثل فـــى التقدم الاجتماعى Social Progress حيث أن قيـــام المنظمـــات بتحمـــل مسئولياتها الاجتماعية هو نوع من التخطيط الذى يضمن لها التوافق مـــع المجتمع بما يحقق مصلحتها ومصلحة أفراد المجتمع ، الأمر الذى يـــؤدى إلى تحقيق التنمية الاجتماعية.

وضع تعريف محدد لوصف المسئولية الاجتماعية :

يرى الكاتب أنه من الصعب وضع تعريـــف محـــدد لوصـــف المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، فمن الصعب تحديد الجوانـــب التـــى تتعلق بالمسئولية الاجتماعية وخاصة بالنسبة لمنظمات الأعمـــال التـــى تُحـــدد برامجها الاجتماعية على أساس شعورها الذاتى وليس عن طريق التشريع . فمن الصعب تحديد الأولويات الاجتماعية لتغيرها المستمر خلال وقت قصير ، هـــذا

بالإضافة لتعدد جوانب المسئولية الاجتماعية ، فهناك قائمة لانهائيـــة لجوانــب المسئولية الاجتماعية للمنظمات.

وطالما لم يوجد تعريف واضح ومحدد للمســئولية الاجتماعيــة عــن طريق التشريع فان منظمات الأعمال سوف تقرر لنفسها ماهية وطبيعــة مسئوليتها الاجتماعية باعتبارها مفهوما إداريا وقيد على أعمال الإدارة .

كما تختلف جوانب المسئولية الاجتماعية من منظمة لأخرى ، ومن دولة لأخرى . وبناء عليه فان ما سوف يقدمــه الكاتــب مــن مجــالات للمســئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ما هو إلاّ أمثلة لجوانب تمثل أبعاد هذه المســئولية لتلك المنظمات جميعاً .

وقد تطور مفهوم المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال مــن مجــرد تعظيم الربح كما يرى أحد الاقتصاديين ويــدعى "Milton" ، إلــى ضــرورة مراعاة التوازن بين مصالح الأطراف المختلفة عند اتخاذ المنظمــة للقــرارات والذى يؤدى إلى تعظيم العائد فى الأجل الطويل ، والنظر للربح كوسيلة ولــيس غاية وضرورة التوفيق بين بدائل المسئولية الاجتماعيــة . وينظــر أصــحاب المفهوم الأخير إلى أن المنظمة تحقق هدفها من خلال تحقيق ربح معقــول مــع تحقيق مجموعة من الأهداف الاجتماعية.

والمسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال قد تكون داخليــة وخارجيــة، وتمثل المسئولية الاجتماعية الداخلية سعى المنظمة لتحسين الفعالية الاجتماعيــة لعملياتها الداخلية والتى تتمثل فى اختيار العاملين وأسلوب تــدريبهم وتــرقيتهم

ومكافأتهم ومدى مساهمتهم فى اتخاذ قرارات المنظمة لخلق علاقات وطيدة وهو ما يسمى بالإشباع الوظيفى أو التحفيز الوظيفى. بالإضافة إلى المسئولية الاجتماعية تجاه من يساهم بأوجه نشاطه فى المنظمة سواء حملة أسهم أو موردين ، أما المسئولية الاجتماعية الخارجية فتتمثل فى مكافحة التلوث والتخلص من العوادم ومساهمة المنظمة فى تحسين البيئة .

وتنبع المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من مصدرين هما :

١ - شعور ذاتى من إدارة تلك المنظمات بالمسئولية الاجتماعية بجانب مسئوليتها الاقتصادية تجاه الملاك ، وتسمى بالمسئولية الاجتماعية الاختيارية .

٢ - التزام قانونى من خلال سن الدولة بعض التشريعات التى تلزم منظمات الأعمال بأداء وظيفتها الاجتماعية والتقرير عن ذلك .

مجالات الاهتمام الاجتماعى :

أعدت دراسات وبحوث تتناول مجالات الاهتمام الاجتماعى لمنظمات الأعمال ، وانتهت تلك الدراسات الى أنها تتعلق بصفة عامة بمجالات الاهتمام بالعاملين والمستهلكين والبيئة والمجتمع . وأعدت تلك الدراسات قوائم بمجالات الاهتمام الاجتماعى لمنظمات الأعمال تحقق الاهتمامات السابقة . وتتمثل تلك المجالات فيما يلى :

١ – مجال الاهتمام بالعاملين :

وهو من مجالات الاهتمام الاجتماعى الداخلى للمنظمة والذى يوجه لتحسين أوضاع العاملين ، مثل :

نوع النشاط الاجتماعى	توضيح النشاط الاجتماعى
أ – مجالات التوظيف	توفير فرص متكافئة لكل العاملين ، وخلق فرص عمل صيفية للطلاب.
ب– برامج التدريب	تدريب جميع العاملين لصقل مهاراتهم وكسب فرص عمل أفضل .
جـ– سياسات الترقية	التعرف على قدرات العاملين وتوفير فرص الترقية لهم .
د– استمرار التوظيف	تقليل أوقات تعطل المنظمة ، وصيانة المصانع لتحقيق التشغيل الكفء وظروف التشغيل المناسبة.
هـ– مستوى الأجور	ضمان مستوى مناسب للأجور والمزايا يتمشى مع الوضع السائد فى الصناعات الأخرى والمجتمع.
و – ظروف العمل	توفير مجالات عمل آمنة وظروف مناسبة .
ز – إثراء العمل	توفير الخبرات العملية لكل العاملين .
ح – الاتصالات	إنشاء والمحافظة على نظام اتصال مناسب بين مستويات العاملين لضمان توفير الاقتراحات والمعلومات عن كيفية ربط نشاط كل إدارة بالنشاط الكلى .

٢ – مجال الاهتمام بالمستهلكين :

يمثل العلاقة مع المستهلكين وآثار استخدام السلع والخدمات على المجتمع ، ويعكس اهتمام المنظمة بالمحافظة على رضاء المستهلك وحمايته ، ويظهر ذلك وفقا لما يلى :

نوع النشاط الاجتماعى	توضيح النشاط الاجتماعى
أ – تكامل العبوات	وضوح العبوة والاهتمام بتغليفها وضمان أمن العبوة وطريقة وحدود استخدامها وذلك بعد فترة الضمان لمدة معقولة .
ب – شروط الضمان	وذلك بمد فترة الضمان لمدة معقولة .
جـ-الاستجابة لشكاوى العملاء	وذلك بالرد عليها والعمل على تلاقى أسبابها.
د- تعليم المستهلكين	إعداد برامج لتعليم المستهلك بخصائص السلع وطريقة استخدامها.
هـ- نوعية الإنتاج	رقابة الجودة وأن تكون جودة السلع تتناسب على الأقل مع توقعات المستهلك .
و – أمان المنتج	لتقليل الأضرار الناجمة عن الاستخدام .
ز – الاعلان	تحقيق الصدق فى الإعلانات والابتعاد عن الإعلانات المضللة .
ح – البحوث البناءة	إعداد البحوث البناءة للسوق لمواجهة الاحتياجات الاجتماعية اللازمة لتحقيق رضاء المستهلك والوقوف على رغباته

٣ – مجال الاهتمام بالبيئة :

تتضمن تلك الأنشطة الموجهة لمنع تخريب البيئة أو لمنع أى سلوك لـــه آثار عكسية على البيئة ، وتتمثل فيما يلى :

نوع النشاط الاجتماعى	توضيح النشاط الاجتماعى
أ – مكافحة تلوث الهواء	القدرة على منع أو الحد من تلوث الهواء .
ب – مكافحة تلوث المياه	تطبيق القواعد القانونية للحد من أو تقليل التلوث المائى .
جـ – مكافحة الضوضاء	المساهمة فى الحد مـــن الضوضـــاء باســتخدام أجهزة داخلية لامتصاصها.
د – مكافحة الفضلات	التخلص من الفضـــلات عـــن طريـــق إعـــادة استخدامها إذا كان ذلك ممكنا أو التخلص منهـــا ذاتيا .
هـ – الحفاظ على المـــوارد النادرة	مثل التحفظ فى استخدام الطاقة وتنمية مصـــادر جديدة لها .
و – التكامل الفنى	العمل على توافق تصميم واختيار المصنع مـــع المبانى المحيطة .

٤ – مجال الاهتمام بالمجتمع :

تشمل الأنشطة الاجتماعية للمنظمة والتى توجه أساسا لخدمة الجمهور العام ، مثل :

نوع النشاط الاجتماعى	توضيح النشاط الاجتماعى
أ – المساهمات الخيرية	دعم المعاهد العلمية والمؤسسات الثقافية وهيئات الرعاية الاجتماعية .
ب – النقل العام والخاص	المساهمة فى حل ومنع مشكلات النقل .
جـ – الخدمات الصحية	توفير إمكانيات الرعاية الصحية وخدماتها ودعم برامجها لتخفيض الحالات المرضية أو انتشار الأمراض .
د – الاسكان	تطوير نوعية المبانى ، وإنشاء الإسكان اللازم وتمويل خطط تحديث الإسكان .
هـ – المساعدة فى حل بعض المشكلات	المساعدة فى حل مشكلات الأفراد والمشروعات ومنها رعاية الطفولة .
ز – التخطيط الاجتماعى وتطوره	المساهمة فى تخطيط برامج منع الجريمة مثلا .
و – برامج الغذاء	المساهمة فى توفير الوجبات لطوائف معينة.

وبعد أن استعراض الكاتب مجالات الاهتمام الاجتماعى لمنظمات الأعمال ، يعتقد أنه لكى تقوم تلك المنظمات بإنجاز مسئولياتها الاجتماعية ينبغى عليها أن تضع الخطط والسياسات الاجتماعية من خلال فلسفة

واضحة تجاه مسئولياتها الاجتماعية ، ثم تضع الأهداف الاجتماعية التى يجب أن تتمشى مع فلسفتها المحددة مسبقا مع ترجمة تلك الأهداف إلى برامج اجتماعية تعدها تلك المنظمات لتحقيق منفعة مباشرة للمجتمع بأطرافه المتعددة .

وبناء على ما سبق يمكن للكاتب تشخيص طبيعة المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بأنها :

" تتمثل فى البرامج الاجتماعية والأنشطة ذات المضمون الاجتماعى التى تباشرها المنظمة طواعية أو بحكم القانون للوفاء باحتياجات الأطراف المختلفة بالمجتمع سواء داخل المنظمة أو خارجها ، والمجتمع ككل والبيئة المحيطة للسعى نحو تحقيق نوع من التقدم الاجتماعى ، والإفصاح عن ذلك النوع من المعلومات لتلك الأطراف لمساعدتهم فى اتخاذ القرارات ".

الموضوع الثالث

البعد الاجتماعى فى قانون قطاع الأعمال العام

صدر قانون قطاع الأعمال العام رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ لعلاج العديد من العيوب وسلبيات ومعوقات ذلك القطاع التى تضمنتها بعض نصوص القانون السابق رقم ٩٧ لسنة ١٩٨٣ ، ولكى يواكب سياسة الإصلاح الاقتصادى التى تنتهجها الدولة فى الوقت الراهن .

وجاء القانون الجديد ليضع قطاع الأعمال العام فى حلبة المنافسة مع القطاع الخاص ومنحه المرونة اللازمة له ، وتوحيد أسس المعاملة بينه وبين القطاع الخاص ليباشر دوره المنشود فى خدمة الاقتصاد القومى .

ويهدف القانون الجديد إلى تدعيم فعالية منظمات قطاع الأعمال العام فى بناء الهيكل الانتاجى اللازم لتحقيق تنمية حقيقية - ببعديها الاقتصادى والاجتماعى - قادرة على الاستمرار الذاتى فى المدى الطويل ، وانتهاج سياسة تنموية واضحة وشاملة تضمن تحقيق أهدافها ، وربطها بالأهداف الاقتصادية والاجتماعية للدولة لتحسين وتطوير مستوى معينة المواطن المصرى ، وتأكيد إحساسه بتحسن حالته الاقتصادية والاجتماعية سواء كان هذا المواطن مساهما فى منظمة ، أو عاملا بها ، أو مستهلكا لمنتجاتها ، أو مقرضا لها أم مورداً ، مما ينعكس فى النهاية على رفع نوعية الحياة للمجتمع المصرى بأسره . وقد أكد القانون على اعتبار منظمات قطاع الأعمال العام وحدات اقتصادية مستقلة تعمل وفقا لآليات السوق ، وطبقا للمعايير الاقتصادية السليمة لتحقيق الربح العادل ، بالإضافة لتأكيد دورها الاجتماعى فى تحقيق مصالح الأطراف الأخرى التى تربطها علاقة بتلك المنظمات .

الأمر الذى يستوجب عليها تحقيق دور أكثر إيجابية يعتمد بالدرجة الأولى على طاقاتها وإمكانياتها الذاتية لتحقيق المصلحة الوطنية ، والمساهمة الفعالة فى عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية . ويستلزم ذلك أهمية مراجعة دورها الجديد الذى كفله القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ حتى يتسنى لها المساهمة - مع منظمات القطاع الخاص - فى حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية التى يعانى منها المجتمع المصرى . وتأكيد الهدف الشامل لها الذى يؤدى إلى تحقيق المردود الاقتصادى والتقدم الاجتماعى فى ذات الوقت .

خصائص منظمات قطاع الأعمال العام فى ظل القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١:

تضمن القانون الجديد لمنظمات قطاع الأعمال العام رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ مجموعة من النصوص التى توفر لها المناخ المناسب للأداء الاقتصادى الأمثل فى ظل إدارة واعية ذات قدرة وكفاءة متميزة .

ومن أهم السمات المستخلصة من القانون الجديد لتحرير منظمات قطاع الأعمال العام مايلى :

(١) تحرير الإدارة من القبضة الحكومية البيروقراطية :

اتجه المشرع نحو تحرير تشكيلات مجالس الإدارة والجمعيات العامة فى الشركات القابضة والتابعة من القبضة الحكومية البيروقراطية ، واعتبار هذه المنظمات من أشخاص القانون الخاص .

(٢) الكفاءة أساس اختيار القيادات الإدارية :

اتجه المشرع نحو تغليب الأعضاء ذوى الكفاءة والخبرة على الأعضاء ذوى الأقدمية من شاغلى الوظائف العليا لعضوية مجالس إدارة تلك المنظمات ، وأصبحت المهمة الأولى لعلاج مشكلات الإدارة فى منظمات قطاع الأعمال العام تتمثل فى حسن اختيار القيادات الجديدة . والتعيين وفقا لمعايير واضحة ومحددة وعادلة تعتمد بصفة أساسية على الكفاءة والخبرة والقدرة على اتخاذ القرارات.

(٣) الكيان الاقتصادى المستقل :

تتمثل الفلسفة الجديدة للقانون الجديد فى اعتبار منظمات قطاع الأعمال العام كيانات اقتصادية مستقلة تعمل وفقا لآليات السوق على أساس المعايير الاقتصادية السليمة .

ويتضح ذلك فى إعطاء الحرية لمنظمات قطاع الأعمال العام فى وضع خططها وسياساتها الكفيلة بتحقيق أغراضها ، وحريتها فى اختيار نظام توزيع الأرباح وعدم إلزامها بنسب اجبارية تستقطع من أرباحها ، وحق تلك المنظمات فى إصدار حصص تأسيس أو حصص أرباح بالإضافة لحريتها فى الإحلال والتجديد ، ومنح الحوافز والمزايا العينية للعاملين .

(٤) الاعتماد على الموارد الذاتية وعدم التبعية :

أكد القانون الجديد على ضرورة اعتماد منظمات قطاع الأعمال العام على كامل طاقاتها وإمكانياتها فى تحقيق أهدافها ، وتدبير مواردها المالية عن

طريق التمويل الذاتى قدر الإمكان ، والخروج من تبعيتها للخزانة العامة للدولة فى تدبير شئونها .

(٥) السعى نحو الخصخصة :

أجاز القانون الجديد لمنظمات قطاع الأعمال العام التصرف بالبيع فى الأسهم المملوكة لها للقطاع الخاص حتى لو ترتب على ذلك انخفاض نسبة الملكية العامة فى تلك المنظمات عن ٥١% ، ولم يعد هناك حظر تشريعى على ذلك ، الأمر الذى يؤدى إلى مشاركة القطاع الخاص فى إدارة تلك المنظمات .

(٦) توحيد أسس المعاملة مع القطاع الخاص :

كفل القانون الجديد توحيد أسس معاملة منظمات قطاع الأعمال العام مع القطاع الخاص ، الأمر الذى يحقق لها المناخ المناسب للمنافسة ، فقد ورد بالقانون فى مادته السابعة على أنه " لا يجوز حرمان الشركات الخاضعة لأحكامه من أية مزايا أو تحميلها بأية أعباء تخل بالمساواة بينها وبين الشركات المساهمة الخاضعة لأحكام القانون رقم ١٥٩ لسنة ١٩٨١ التى تعمل فى ذات النشاط".

(٧) تأكيد مبدأ التفويض المتعارف عليه فى إدارة الشركات المساهمة :

سعى القانون إلى فصل التداخل بين ملكية الدولة لمنظمات قطاع الأعمال العام وبين إدارتها ، واعتبار أعضاء مجلس إدارة تلك المنظمات وكلاء عن أصحاب رأس المال فى إدارتها وعدم اعتبارهم من العاملين بالمنظمة حتى

لا تكون لهم أية حصانة طبقا لقانون العمل ولوائح أنظمة العاملين تعصمهم من العزل والتنحية .

مجالات الاهتمام الاجتماعى فى قانون قطاع الأعمال العام :

١ - مجال الاهتمام بالمستثمرين الحاليين والمرتقبين :

أ - الاهتمام بالربحية (*) :

سعى القانون إلى تحرير منظمات قطاع الأعمال العام ، وتوفير المناخ المناسب للأداء الاقتصادى الأمثل وفقا للمعايير الاقتصادية المناسبة، بأن دفعها للعمل وفقا لآليات السوق وقوى العرض والطلب وقبول المنافسة مع منظمات الأعمال الخاصة . كما أتجه القانون إلى تغليب عنصر الخبرة والكفاءة على عنصر الأقدمية ، والتى لا شك تنعكس على زيادة الإنتاجية وتحقيق أرباح فعلية مناسبة بعد تغطية تكلفة الإنتاج تساعد المنظمات على إصلاح أوضاعها وهياكلها التمويلية ، ويدعم مراكزها المالية ، ويحقق بقائها ونجاحها فى مجتمع الأعمال.

(*) تعبر الربحية فى ظل قانون قطاع الأعمال العام رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ عن الفائض الاقتصادى الصافى الذى يتحقق نتيجة تشغيل المنظمة ، حيث وحَّد القانون أسس المعاملة بين القطاعين العام والخاص وساوى بينهما فى الغنم والعزم ، وبالتالى أصبحت المنظمة لا تلتزم بأية أعباء إضافية لا يتحملها القطاع الخاص ، حيث كانت تلتزم فى الماضى بتحقيق أهداف غير تجارية كتعيين عمالة ليست فى حاجة إليها لتنفيذ سياسة القوى العاملة . كما أصبحت لا تتمتع بأية مزايا كانت توفرها لها الدولة من قبل كتوفير سلع أو مواد خام بأسعار تقل عن السعر الاقتصادى لها.

ب - حماية حقوق المستثمرين الحاليين والمرتقبين :

(١) قابلية الأسهم للتداول فى البورصة :

أكد القانون على قابلية أسهم الشركات التابعة للتداول طبقاً للأحكام المبينة فى اللائحة العامة لبورصات الأوراق المالية والقانون رقم ١٥٩ لسنة ١٩٨١ ، وبذلك فقد صار التداول فى البورصة مباحا ومجازا بالنسبة للأسهم المملوكة لقطاع الأعمال العام .

(٢) توفير الاستقطاعات الجبرية من الأرباح لمصلحة المساهمين :

أقر القانون عدم استقطاع النسبة الاجبارية من الأرباح التى كانت مقررة والمتمثلة فى حصة بنك ناصر ، وحصة السندات الحكومية ، إلى آخره من الخصومات التى كانت تصل إلى ١٧,٥% من صافى الربح التى كانت تحرم منها الشركة جبرا . ولا شك أن عدم استقطاع تلك النسبة ستؤثر إيجابيا على نصيب المساهمين فى أرباح شركتهم .

(٣) إستخدام الاحتياطى القانونى فى تغطية الخسائر وزيادة رأس المال :

أعطى القانون الحق للمنظمة فى استخدام الاحتياطى القانونى فى تغطية خسائرها وزيادة رأس مالها .

(٤) استخدام الاحتياطات الأخرى فى تدعيم المركز المالى للمنظمة :

أعطى القانون الحق فى استخدام الاحتياطى النظامى والاحتياطيات الأخرى فى تدعيم المركز المالى للمنظمة. وفى تصحيح مسار المنظمات التابعة.

(٥) استخدام الأرباح فى تغطية خسائر السنوات السابقة :

عرّف القانون الأرباح القابلة للتوزيع بأنها الأرباح الصافية بعد تغطية خسائر السنوات السابقة للحفاظ على رأس المال ، وبعد تجنيب الاحتياطات المنصوص عليها ، وذلك لمصلحة المساهمين .

(٦) عدم جواز توزيع أرباح بيع الأصول :

نص القانون على عدم جواز توزيع الأرباح المحققة من بيع أصل من أصول المنظمة ، بل يتم تكوين احتياطى لإعادة أصول المنظمة إلى ما كانت عليه (إحتياطى شراء أصول ثابتة) حفاظا عليها لصالح المساهمين .

(٧) مسئولية إدارة المنظمة عن حماية أصولها :

أكد القانون على رفع الحصانة عن أعضاء مجلس إدارة كل منظمة وتعرضهم للمساءلة القانونية إذا أخلوا بواجباتهم ومسئولياتهم فى حماية أصولها وذلك لمصلحة المستثمرين الحاليين .

(٨) حماية المستثمرين المرتقبين :

لم يوضح القانون أسلوب حماية حقوق المستثمرين المرتقبين ، وقد أوضحت بعض الدراسات المتخصصة وسائل مناسبة يمكن معها تأكيد هذه الحماية وقد أوصت بمايلى:

أ - وجوب تقويم الأسهم المعروضة للبيع للقطاع الخاص ضمن التقويم العام لأسهم المنظمة تقويما حقيقيا يعكس القيمة السوقية لأصولها والقيمة الحقيقية لكافة خصومها .

ب - إعطاء الحق للقطاع الخاص الراغب فى شراء أسهم منظمات القطاع العام فى فحص ميزانياتها عن عدد مناسب من السنوات للتعرف على المركز المالى لها ، واحتمالات القدرة الكسبية لها فى المستقبل.

ج - تناسب مشاركة القطاع الخاص فى مجلس إدارة المنظمة وفى الجمعية العامة مع نسب مشاركته فى رأس مالها .

٢ - مجال الاهتمام بالعاملين :

أ - إقرار مبدأ التحفيز الوظيفى :

قضت المادة ٤٣ ثالثا من قانون قطاع الأعمال العام بربط الأجور ونظام الحوافز والبدلات والمكافآت وسائر التعويضات والمزايا المالية للعاملين فى ضوء ما تحققه المنظمة من إنتاج أو رقم أعمال ، وما تحققه من أرباح . كما ربط القانون بين ما يصرف من مكافآت لأعضاء مجلس الإدارة والجهود التى بذلوها لزيادة الإنتاجية .

ب - التأكيد على مبدأ الثواب والعقاب :

أكد القانون على حرمان العاملين بالمنظمات الخاسرة من الحصول على أى نصيب من أرباح المنظمات الرابحة كما كان يتم فى الماضى، مما كان يقتل الحافز على الإنتاجية فى كلا النوعين من المنظمات.

جـ- رفع نسبة توزيع الأرباح على العاملين :

سمح القانون بتوزيع أرباح على العاملين تصل فى مجموعها أجـــورهم السنوية الأساسية ، وتوجيه الزيادة فى نصيب العاملين إلى الخدمات الاجتماعية لهم.

د - تدعيم فعالية دور النقابات العمالية :

قضى القانون باشتراك النقابات المختصة مع كل منظمة ســواء كانـــت قابضة أو تابعة فى وضع اللوائح المتعلقة بنظام العاملين بها بدءاً مـــن وضـــع الهيكل التنظيمى وجدول الوظائف لكل منظمة إلى إعداد نظام الأجور والحوافز والمزايا والجزاءات .

هـ- توفير العدالة فى توقيع الجزاءات :

أقر القانون باختصاص المحاكم التأديبية بمجلس الدولة بتوقيـــع جـــزاء الإحالة إلى المعاش أو الفصل من المنظمة ، وكذلك الفصل فى التظلمـــات مـــن القرارات التأديبية الصادرة من السلطات الرئاسية أو المجالس التأديبية المختصة بالمنظمة .

و - الالتزام بالحد الأدنى للأجور :

جاء فى المادة ٤٣ ثانيا من القانون الجديد مراعاة التزام نظام الأجـــور بالحد الأدنى المقرر قانوناً .

٣ – مجال الاهتمام بالعملاء (المستهلكين) :

أ – ترشيد تكاليف الإنتاج لمصلحة المستهلك :

حث القانون على رفع الكفاءة ومنع مظاهر الإسراف والضياع لترشيد تكاليف الإنتاج ، مما ينعكس فى النهاية على تخفيض أسعار السلع لصالح المستهلك .

ب– تحسين نوعية المنتج :

أكد النظام الجديد لتوزيع الأرباح على زيادة الانتاجية وتحسين نوعيته لصالح المستهلك .

جـ– الإعفاء من الأعباء الضريبية :

كفل القانون لمنظمات قطاع الأعمال العام تمتعها بالإعفاءات الضريبية والمزايا الضريبية المقررة فى قانون ضرائب الدخل ، والذى ينعكس أثره إيجابيا على تخفيض أسعار السلع لصالح المستهلك .

٤ – الاهتمام بأطراف أخرى :

إهتم القانون ببعض الأطراف الأخرى التى تربطها علاقة ومصالح مع منظمات قطاع الأعمال العام كالموردين والمقرضين ، وذلك على النحو التالى :

أ – مجال الاهتمام بالموردين (دائنى المنظمات) :

(١) حق دائنى المنظمات فى رفع دعوى إشهار إفلاسها :

كفل القانون الحق لدائنى المنظمات فى حالة توقفها عن الدفع رفع دعوى إشهار الإفلاس عليها .

(٢) الحق فى دعوة الجمعية العامة غير العادية عند انحراف المنظمة :

كفل القانون لمجلس إدارة المنظمة حق دعوة الجمعية العامة غير العادية للنظر فى حلها ، أو استمرارها إذا تجاوزت خسارتها نصف رأسمالها المصدر .

(٣) جواز استخدام أرباح بيع الأصول فى سداد الديون :

أجاز القانون استخدام أرباح بيع أصول المنظمة فى سداد ديونها .

ب –مجال الاهتمام بمقرضى المنظمة (البنوك والمؤسسات الائتمانية):

(١) إلغاء الضمانات الشكلية لقروض الشركات التابعة :

الغى القانون الضمانات الشكلية التى كانت تقدمها الشركات القابضة للشركات التابعة عند اقتراضها من البنوك ، وأكد على ضرورة خضوعها لقواعد الائتمان العادية والدراسة الائتمانية المتأنية التى تطبقها البنوك على جميع عملائها ، حتى تتأكد من سلامة مراكزها المالية ومقدرتها على سداد تلك القروض فى مواعيد استحقاقها .

(٢) منع قروض الشركات القابضة للشركات التابعة :

منع القانون قروض الشركات القابضة للشركات التابعة لأنها عادة مبالغ غير قابلة للاسترداد .

(٣) إلغاء التبعية للخزانة العامة :

نص القانون على عدم إلزام الدولة بتخصيص أية أموال أو اعتمادات للشركات القابضة ، وترك الحرية لتلك الشركات فى إدارة محافظها المالية وفقا للأسس الاقتصادية والتمويلية السليمة ، كما يؤول إليها صافى الأرباح التى تغلها الأسهم والأصول الأخرى التى تتضمنها تلك المحافظ .

ويقصد من ذلك محاولة تحرير منظمات قطاع الأعمال العام من التبعية المعتادة للخزانة العامة للدولة فى حل مشاكلها التمويلية ، واعتمادها على مواردها الذاتية .

٥ - مجال الاهتمام بالمجتمع :

أ - إستخدام جزء من عائد المنظمات فى الإصلاح الاقتصادى والاجتماعى:

وجه القانون عناية خاصة لضرورة تحقيق منظمات قطاع الأعمال العام لعائد مناسب يؤول بعضه للخزانة العامة ، لاستخدامه فى الإصلاح الاقتصادى والاجتماعى لأفراد المجتمع فى صورة خدمات صحية وإسكانية ومشروعات للشباب وغيرها .

ب – ضمان توفير فرص عمل للمستغنى عنهم :

أهتم القانون بمسئولية الدولة فى توفير فرص عمل مناسبة للعاملين بمنظمات قطاع الأعمال العام والتى قد يتم الاستغناء عنهم نتيجة سياسة الخصخصة ، مما يساهم فى حل مشكلة البطالة .

جـ- السعى نحو تخفيض عجز الموازنة :

أهتم القانون بتنمية عوائد منظمات قطاع الأعمال العام وحث إداراتها على السعى نحو توجيه فوائضها لاستثمارات مرتفعة العائد ، مما ينعكس أثره الإيجابى على تخفيض عجز الموازنة العامة للدولة ، وعلى الارتقاء بالأداء الاقتصادى لقطاع الأعمال العام بصفة عامة .

ويتضح من التحليل السابق أن القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ م قد أكد بقدر كبير على أهمية الوظيفة الاجتماعية لمنظمات قطاع الأعمال العام.

ونأمل من قياداتها الواعية السعى نحو الارتقاء بدورها الاجتماعى بجانب دورها الاقتصادى حتى تحقق التفاعل اللازم بجانب منظمات القطاع الخاص مع متطلبات واحتياجات المجتمع المصرى ، والنهوض بالتنمية الشاملة لمصرنا الغالية .

الموضوع الرابع

نحو رؤية أشمل لأداء منظمات الأعمال

إن تبنى مفهوم الأداء الشامل لمنظمات الأعمال يحقق تفاعلها مع أطراف المجتمع والبيئة المصرية ، ويؤكد دورها فى تحقيق التنمية الشاملة ببعديها الاقتصادى والاجتماعى الذى يضمن لها التوافق مع المجتمع بمايلبى المصلحة المشتركة لكل منهما فى تحقيق المردود الاقتصادى لها والتقدم الاجتماعى فى ذات الوقت .

ولا شك أن اهتمام منظمات الأعمال بتحقيق الهدف المزدوج الذى يتمثل فى تحقيق الربح العادل والقبول الاجتماعى لأطراف المجتمع فى ذات الوقت ، سوف يؤدى إلى تغيير علاقات الأطراف المشتركة فى نشاط تلك المنظمات ، بالإضافة لتغيير الاتجاهات والمؤشرات الخاصة بتقييم الأداء والتقرير عن أنشطتها.

ولذلك ينبغى إعادة صياغة الدور المتوقع منها ليتضمن بجانب سعيها نحو تحقيق الربح العادل ، تحقيق أهداف اجتماعية أخرى لصالح المتعاملين معها والمجتمع بأسره لضمان بقائها واستمرارها ونجاحها ، وتأكيد دورها فى خدمة التنمية الشاملة ببعديها الاقتصادى والاجتماعى .

وترتيبا على ما سبق يجب أن يتسع مجال اختيار مؤشرات الأداء بتلك المنظمات ، الأمر الذى يستوجب ضرورة البحث عن مؤشرات إضافية بجانب مؤشر الربحية لتقييم الأداء الشامل لها . بالإضافة لأهمية امتداد مفهوم الإفصاح لديها ليتضمن الإفصاح عن جوانب جديدة أكثر مما تحويه القوائم المالية المتعارف عليها ، وذلك بإعداد قوائم إضافية تفى بالأغراض المتعددة

لمستخدميها للحكم على كفاءة وفعالية أداء تلك المنظمات فى الوفاء باحتياجات الأطراف التى تربطها علاقة بها .

قصور الربحية كمعيار شامل للحكم على أداء منظمات الأعمال :

يسعى الهدف التقليدى لدور منظمات الأعمال فى ضرورة تحقيق أقصى مستوى ممكن من الأرباح . وتؤيد الكتابات الكلاسيكية لعلماء الاقتصاد ذلك الاتجاه والتى بدأت بآدم اسمث العالم الاقتصادى الشهير عام ١٨٨٤م ، والذى كان يرى بأن سعيها نحو تعظيم أرباحها إنما يحقق مصلحة المجتمع ككل ، وأن قوى السوق قادرة على تحقيق ذلك الهدف .

وقد أيده فى ذلك الاقتصادى الأمريكى ميلتون فريدمان والذى اعتبر أن خروج منظمات الأعمال عن هدف تعظيم ربحيتها لصالح ملاكها يؤدى إلى هدم حرية الدول المتقدمة .

ونتيجة للاعتقاد السابق أعتبر الربح المحاسبى المقياس الوحيد الذى يعتمد عليه أصحاب المنظمة لتقييم كفاءتها وفاعليتها فى تخطيط واستخدام مواردها تجاه تحقيق أهدافها ، وأصبح ينظر إليه على أنه المعيار الشامل لتقييم آدائها ، وتحقيق أهداف المجتمع .

وقد وجهت عدة انتقادات للآراء التى تنادى باعتبار الربحية المعيار الشامل للحكم على أداء منظمات الأعمال ، وتتبلور تلك الانتقادات فيما يلى:

(١) عدم صلاحيته فى الحكم على التقدم التقنى للمنظمة :

يعجز مؤشر الربح فى التدليل على مدى استيعاب المنظمة للأساليب العصرية والتقنية والتكنولوجية لمواكبة المجتمع المتطور ، بعدما أصبح فحص

ودراسة مدى إمكانية تطور منظمات الأعمال يمثل بعدا ثالثا من ابعـــاد تقيـــيم الأداء ، الذى ينصب على فحــص الــنظم Systems والأســاليب Methods والتقنيات Techniques وتعارض هدف تحقيق الربح السريع وتعظيمـــه مـــع فكرة وجود الهيكل الإدارى والفنى اللازم لتنمية إمكانيات التطور بها .

(٢) لا يعبر عن كفاءة وفعالية أداء المنظمة :

لا يمثل الربح أساسا صادقا للحكم على كفاءة وفعالية إدارة المنظمة فى استخدام الموارد المتاحة لها وفى تحقيق أهدافها ، فقد تفصـــح القـــوائم الماليـــة للوحدة عن أرباح متزايدة من سنة لأخرى ، رغم وجود العديـــد مـــن وجـــوه الإسراف والضياع ، وسوء استخدام الإدارة للموارد المتاحة لديها . بالإضـــافة لعدم فعاليتها فى تحقيق أهدافها المخططة .

فقد يعبر الربح عن وجود الريع الاقتصادى Economic Rent النـــاتج عن ندرة الموارد الطبيعية ، أو عن وجود احتكار أو استنزاف لثروة بشـــرية أو مادية ، الأمر الذى يستدعى أهمية وجود مؤشرات أخرى قادرة علـــى تفســـير وتحليل الأهداف الكلية لأداء المشروعات .

(٣) عدم صلاحيته لتقييم أداء جميع مراكز المسئولية بالمنظمة :

يقصر الربح عن تقييم أداء جميع مراكز المسئولية بالمنظمة ، كمركـــز الأبحاث ، وشئون الأفراد ، والتسويق ، والمحاسبة ، والصيانة وغيرهـــا مـــن المراكز الخدمية .

(٤) عجزه عن قياس صافى مشاركة المنظمة فى تحقيق رغبات المجتمع:

لا شك أن ارتباط هدف المنظمة بتعظيم الربح يحدد من نطاق الدور الذى ينبغى أن تؤديه تجاه المجتمع ، ويقصره على الأداء الاقتصادى الذى يخدم مصالح ملاكها فحسب ، مع إغفال وجوه الأداء الأخرى لها كالمجال الاجتماعى. بالإضافة لعدم صلاحيته فى قياس ذلك النوع من الأداء باعتباره الهدف النهائى الذى ينبغى أن تسعى إليه المنظمة من وجهة نظر المجتمع.

وبذلك لا يمكن اعتبار الربح معيارا شاملا لتقييم مدى مشاركتها فى تحقيق أهداف ورغبات المجتمع .

(٥) عجزه عن قياس صافى مشاركة المنظمة فى اجمالى الناتج المحلى:

يعجز الربح بمفرده كمؤشر للحكم على مدى مساهمة المنظمة فى إجمالى الناتج المحلى للدولة – وهو ما يعرف بالقيمة المضافة – نظرا لعدم قدرته على تحليل الأهداف الكلية لها باعتباره عائدا لعامل واحد من عوامل الإنتاج الأربعة ، والذى يتمثل فى عائد التنظيم .

(٦) ارتباط الربح بالنظرة قصيرة الأجل :

أدى ارتباط الربح بالنظرة قصيرة الأجل إلى سهولة التلاعب فى الرقم الذى يظهر بقائمة الدخل ، بحيث يمكن تضخيمة فى الأجل القصير بشكل يدعو إلى تفاؤل وقبول المستثمرين بالمنظمة. ولا شك أن هذا التصرف سيؤثر سلبا على معدل الربحية فى المدى الطويل .

(٧) عدم توافق هدف تعظيم الربح مع النظريات الحديثة لاقتصاديات منظمات الأعمال :

أغفلت النظرة التقليدية أهمية دور المنظمة فى تحقيق التوازن المطلوب بين احتياجات ورغبات الأطراف المتعددة بالمجتمع . الأمر الذى قاد رواد النظرية الحديثة لاقتصاديات منظمات الأعمال إلى الخروج عن مفهوم تعظيم الربح ، إلى تحقيق الربح العادل أو المناسب ، مع تأكيد أهمية دورها فى تحقيق أهداف متعددة بجانب هدف الربحية .

(٨) عدم فعاليته لإجراء المقارنات :

يفقد الربح فعاليته عند إجراء المقارنات بالمنظمة من فترة لأخرى، وذلك إذا ما قامت إدارتها بتغيير بعض المبادئ والسياسات والإجراءات المحاسبية المتبعة ، كما يفقد فعاليته أيضا عند إجراء المقارنات بين المنظمات المتعددة ذات النشاط المتجانس، نظرا لمرونة استخدام المبادئ المحاسبية وانتهاج كل منظمة لمبادئ وسياسات وإجراءات محاسبية تختلف عن الأخرى . (مثل اختلاف طرق تقويم المخزون ، طرق احتساب الإهلاك ، طرق تسعير المواد المنصرفة من المخازن ، طرق تقدير المخصصات ، سياسات التمويل المختلفة .... الخ) .

(٩) الدقة النسبية لمعيار الربحية :

يمثل رقم الربح محصلة لمجموعة من المبادئ والقروض والسياسات والمعايير المحاسبية المطبقة بمنظمات الأعمال على اختلاف أنواعها ، الأمر

الذى يضفى عليه ظلال من التحفظ لعدم إمكانية التوصل للربح الحقيقى لها ، ويرجع ذلك للأسباب الآتية :

أ - عدم مسايرة بعض الفروض المحاسبية مع الواقع العملى ، كافتراض ثبات القوة الشرائية لوحدة النقد عند القياس .

ب - اختلاف أسس قياس عناصر الأصول بالمنظمة بالإضافة لاختلاف أوقات اقتنائها ، واختلاف أسس القياس من منظمة لأخرى فى نفس النشاط .

ج - خضوع تقييم بعض عناصر القوائم المالية للتقدير الشخصى كالمخصصات .

مفهوم الأداء الشامل وأهميته لمنظمات الأعمال :

يقصد بمفهوم الأداء الشامل قيام منظمات الأعمال بأداء دور أكثر فعالية تجاه المجتمع يتجاوز هدف الربح ، وأن تتكيف مع متطلبات البيئة. وتطور من أسلوبها الاقتصادى بإضفاء الرؤية الاجتماعية عليه للاتساق مع متطلبات المجتمع ، وحتى تحقق التناسب والتوافق بين المفاهيم الاقتصادية الهامة من وجهة نظرها ، واحتياجات المجتمع وأطرافه .

ولا شك أن تمسك إدارة تلك المنظمات بمفهوم الأداء الشامل سيؤدى إلى زيادة فعالية دورها فى تحقيق التنمية الشاملة بالدولة ، بالإضافة لتحقيق بعد جديد يتمثل فى التقدم الاقتصادى والاجتماعى الذى يضمن لها التوافق مع المجتمع بما يحقق مصلحتها الاقتصادية ومصلحة أفراد المجتمع . الأمر الذى يساعد بدوره على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء .

ولا شك أن مفهوم الأداء الشامل بالمعنى السابق يؤكد على الدور المزدوج لمنظمات الأعمال باعتبارها كيانات اقتصادية مؤثرة تسعى إلى تحقيق الربح العادل أو المناسب ، بالإضافة لتحقيق قبولها الاجتماعى تجاه أطراف المجتمع ، واستخدام فوائضها فى تدعيم مراكزها المالية والمساهمة فى حركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

مؤشرات تقييم الأداء الشامل لمنظمات الأعمال :

يترتب على تأكيد مفهوم الأداء الشامل لمنظمات الأعمال تغير الاتجاهات الخاصة بتقييم أدائها . وتظهر أهمية الأخذ فى الحسبان الاعتبارات الاجتماعية كمؤشرات إضافية عند اتخاذ القرارات بها. كما أن قيامها بتحمل مسئولياتها تجاه المجتمع ، مع تحقيق أهدافها الخاصة يمكن النظر إليهما على أنهما مقياسان حيويان لقياس مدى نجاح المنظمة ، ودرجة نمو المجتمع .

وينبغى أن يتسع مجال اختيار مؤشرات الأداء بتلك المنظمات نظرا لتعدد وتنوع الأهداف التى تسعى لتحقيقها .. ولم يكن ممكنا فى الوقت الراهن تطبيق معايير أداء كمية لجميع مجالات الأداء بها نظرا لاحتوائها على مجالات أداء اجتماعية ، بجانب الأداء الاقتصادى ، الأمر الذى يستوجب معه تضمين تلك المجالات أسس قياس وصفية .

ولا تلجأ المحاسبة عادة إلى الأسلوب الوصفى ، إلا إذا خرجت بعض الأحداث التى تقع بالوحدة المحاسبية عن دائرة الأحداث الاقتصادية، إلى عمليات أخرى يصعب قياسها بالأسلوب الكمى المتعارف عليه . ويجب علينا نحن

المحاسبين أن نعترف بعدم إمكانية إخضاع جميع المجالات الاجتماعية للقياس الكمى مترجمة بوحدات نقدية ، الأمر الذى يضطرنا إلى قبول لغات أخرى لقياس تلك العناصر قد تكون وصفية أو كمية فى صورة نسب مئوية أو تغيرات عددية .

وهناك مؤشران لقياس مدى نجاح المنظمة فى أداء دورها وفقا لمفهوم الأداء الشامل ، يتمثلان فيما يلى :

المؤشر الأول – المواءمة الجماعية :

يدل هذا المؤشر على قدرة المنظمة فى تلبية رغبات واحتياجات الأطراف المتعددة التى تربطها علاقة ومصالح بها وبنفس الدرجة ، وذلك من مواردها الاقتصادية المحدودة . بمعنى قدرتها على تحقيق التوافق والتوازن فى مصالح تلك الأطراف . ويهدف هذا المؤشر إلى التوفيق بين الحاجات والرغبات اللا محدودة لمتخذى القرارات ، وبين الإمكانيات المحدودة للمنظمة فى إشباع تلك الحاجات المتعددة والمتنوعة والمتعارضة فى بعض الأحيان. ويقيس هذا المؤشر التفضيل النسبى للحاجات والرغبات المتعددة لمتخذى القرارات حتى يمكن تحديد أولويات الوفاء بها ، مع مراعاة عدم تعدى الحاجات والرغبات الفردية Intransitivity للتفضيل على الحاجات والرغبات الجماعية .

وتبرز هذه المشكلة فى دراسات اقتصاديات الرفاهة Walfare Economics بصدد محاولة بناء دالة الرفاهة الاجتماعية Social Welfare Function بحيث تعكس تفضيلات الأفراد وقيمهم وخياراتهم المفضلة .

المؤشر الثانى – القبول الاجتماعى :

يساعد هذا المؤشر فى التعرف على مدى نجاح المنظمة فى أداء دورها الشامل لتحقيق رضاء المجتمع وأطرافه بمن فيهم ملاكها حتى يصبح مقبولا اجتماعياً . وينبثق عن المؤشر السابق مجموعة من المؤشرات الفرعية تتمثل فيما يلى :

(١) مؤشرات تخص المستثمرين الحاليين والمرتقبين :

- تزايد معدل العائد على السهم .
- مناسبة التوزيعات وانتظامها .
- ارتفاع أسعار أسهم المنظمة بالبورصة .
- التزايد المستمر فى حركة شراء أسهم المنظمة .
- تناقص شكاوى المساهمين .

تدل المؤشرات السابقة على تحسن قابلية المستثمر الحالى فى البقاء كمالك بالمنظمة ، وتشجيع المستثمر المرتقب على الاستثمار بأمواله فيها .

(٢) مؤشرات تخص العملاء :

- تزايد حجم المبيعات وعدد العملاء .

يدل هذا المؤشر على تفضيل العملاء التعامل مع منتجات المنظمة، كما يدل على الجهد الذى تبذله المنظمة لخدمة عملائها ، والذى يتمثل فى دراسة شكاواهم والعمل على حلها ، وانتهاجها سياسة تسعيرية مناسبة بسعيها الدائم نحو تخفيض أسعار السلع مع الاحتفاظ بجودة ونوعية المنتج ومناسبة شروط

البيع ، وزيادة مدة الضمان . والاهتمام بوسائل وأساليب صيانة المنتج وانتهـــاج سياسة صادقة للإعلان عنه .

ولا شك أن الجهود المشار إليها تنعكس إيجابيا على زيادة رقم المبيعات وربحية المنظمة فى الأجل الطويل .

(٣) مؤشرات تخص العمالة :

- إنخفاض معدل دوران العمالة (الاستقالات الاختيارية) .
- تناقص معدلات الغياب والتأخير وحالات التمارض وإصابات العمل .

تدل المؤشرات السابقة على سعى المنظمة نحو تحقيق الإشباع الوظيفى للعاملين والاهتمام بهم بدراسة شكاواهم والعمل على حلها ، ووضع نظام عادل يحقق الفرص المتكافئة لهم فى مجال التدريب والترقى والحوافز وتوفير ظروف عمل مناسبة .

(٤) مؤشرات تخص الموردين :

- تناقص حالات شكاوى الموردين .
- تناقص عدد الكمبيالات التى أجرى عليها بروتستو .
- تناقص عدد الشيكات المرفوضة الصادرة من المنظمة لأمر الموردين.

تدل المؤشرات السابقة على رضاء الموردين بتحسن قابليتهم وتفضيلهم التعامل مع المنظمة ، الأمر الذى يؤدى إلى زيادة حجم الائتمان التجارى.

(٥) مؤشرات تخص المقرضين :

- عدم وجود قضايا مرفوعة من البنوك ومؤسسات الاقراض ضد المنظمـــة عن حالات التوقف عن السداد .

- تناقص عدد طلبات تأجيل السداد المقدمة من المنظمة للبنوك .
- تناقص عدد حالات القروض المرفوضة من البنوك ومؤسسات الاقراض .
- عدم وجود قروض للشركة غير منتظمة السداد بالبنوك .

تدل المؤشرات السابقة على رضاء المقرضين وتحسن قابليتهم في التعامل مع الشركة ، كما تدل على سعيها نحو تحسين مركزها السائل وقدرتها على سداد الائتمان المصرفى .

(٦) مؤشرات تخص البيئة :

- إنخفاض نسب العادم والفضلات .
- تزايد عدد الأطنان من التلوث التى تم التخلص منها ذاتيا بواسطة المنظمة.
- تزايد عدد الوحدات من الضوضاء التى تم امتصاصها داخليا بواسطة المنظمة(*) .

(*) أعدت دراسات لقياس درجة الضوضاء ، وتم التوصل لاستخدام وحدة قياس تسمى "الديسبل" وتعنى أدنى فرق بين صوت وصوت آخر تستطيع الأذن البشرية أن تحسه ، وتم وضع معايير لبعض الأصوات على النحو التالي :

-صوت التنفس = ١٠ ديسبل	-صوت المدفع الرشاش القريب=١٣٠ ديسبل
-صوت أوراق الشجر إذا مر عليها النسيم=٥٠ ديسبل	-أعلى صوت صادر من الراديو وأجهزة التسجيل= ١٣٥ ديسبل
-صوت المطعم الهادى = ٥٠ ديسبل	-الطائرة النفاثة عند الاقلاع = ١٤٠ ديسبل
-حركة المرور الشديدة = ٧٠ ديسبل	-صاروخ الفضاء عند الاطلاق = ١٧٥ ديسبل
-الشلال المائى الضخم = ٩٠ ديسبل	

وتم تعريف الضوضاء بالصوت غير المرغوب فيه . وحددت تلك الدراسات معدل الضوضاء الذى يمكن الا يحدث ضرراً وتتحمله الأذن البشرية بـ ٩٠ ديسبل ، وربطت بين الضوضاء والصمم ، والتسبب في الأرق وأمراض التوتر العصبى، واعتبارها آفة تصيب الفكر المبدع والأصيل ، كما ربطت بين الضوضاء وأخطاء العمل وزيادة الطاقة المبذولة لأداء عمل ما .

تدل المؤشرات السابقة على سعى المنظمة لتحسين البيئـة والمحافظـة عليها باستخدام الأساليب والأجهزة المتطورة لمكافحة التلوث والضوضاء الناتج عن نشاطها ، والأخذ بأحدث الأساليب والتقنيات للتقليـل مـن نسـب العـادم والفضلات.

(٧) مؤشرات تخص المجتمع :

- تناقص درجة التبعية .
- تزايد معدل القيمة المضافة .
- النمو الكمى والكيفى للعمالة .

تدل تلك المؤشرات على سعى المنظمة لتحسـين مسـتوى المجتمـع ، فاعتماد المنظمة على ذاتها وتناقص درجة تبعيتها للدولة يؤدى إلى تقليل العبء على الموازنة العامة ، كما أن التزايد المستمر للقيمة المضافة للمنظمة يدل على مساهمتها الفعالة فى الناتج المحلى ، بالإضافة لمساهمتها فـى عـلاج مشـكلة البطالة وسعيها الدائم نحو تخفيض معدلاتها من خلال الاهتمام بمؤشـر النمـو الكمى والكيفى للعمالة .

وخلاصة القول فإن منظمات الأعمال بمصر تعمل فى بيئة لها قيودهـا ومتطلباتها عليها تتأثر بها وتؤثر فيها ، وينبغى عليها التكيف معها ومواكبتهـا حتى تحقق التفاعل اللازم مع المجتمع المصرى .

ونأمل أن يؤدى الأداء الشامل لمنظمات الأعمـال دوراً واضـحا فـى تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع وأطرافه المتعددة ، كما نتطلـع أن يسـاهم فـى تحقيق الاستقرار الاقتصادى والاجتماعى للدولة .

وأوصى بمايلى :

١ - ضرورة توافر كوادر قادرة وواعية لإدارة منظمات الأعمال تتمتع بمستوى عال من الكفاءة والخبرة ، وعلى قناعة تامة بأداء دورها الشامل وتأثيراته الإيجابية على تلك المنظمات ذاتها فى الأجل الطويل، وعلى أطراف المجتمع ، وعلى التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة.

٢ - زيادة فعالية الرقابة على تلك المنظمات من قبل الأجهزة المختصة بالدولة وتوعيتها بأداء دورها الشامل ، والاضطلاع بمسئولياتها لخدمة أطراف المجتمع ودفع عجلة التنمية .

٣ - ضرورة اهتمام الباحثين والأجهزة المختصة بالبحث عن مؤشرات جديدة بجانب مؤشر الربحية – لتقييم أداء تلك المنظمات نظرا لتنوع وتعدد أهدافها.

الموضوع الخامس

الإفصاح الاجتماعى ومتطـــلبات البورصـة

الإفصاح الاجتماعى وأهميته لمنظمات الأعمال

أصبح السعى نحو إرساء نظام متكامل للتقارير الخارجية لمنظمات الأعمال يتضمن بجانب التقارير المالية المنشورة تقاريراً إضافية تفصح عن دور تلك المنظمات فى أداء مسئوليتها الاجتماعية أمراً ملحاً بعدما أصبح تقرير العمالة من أهم متطلبات بورصة الأوراق المالية ، وظهور ما يعرف بالمستثمر الأخلاقى فى العالم ، والذى لم يعد الربح وحده هو معيار التفضيل لديه فى اتخاذ قرار الاستثمار . بل أصبحت هناك جوانب اجتماعية تؤثر على قراره.

وقد ظهر فى الأدب المحاسبى أن تقييم الجوانب المالية والاقتصادية لإفصاح منظمات الأعمال غير كاف لتقييم الأداء الشامل لها ، كما برزت فى الآونة الأخيرة بغض الآراء التى تنادى بأهمية إفصاح منظمات الأعمال عن دورها الاجتماعى تجاه البيئة والمجتمع الذى تمارس فيه نشاطها وأهمية ذلك فى التعرف على القيمة الاجتماعية المضافة لها* .

---

* ظهرت بعض الدراسات التى تحدد القيمة الاجتماعية المضافة للشركة باستخدام المعادلة الآتية :

ق ج م = (ص د ش) + (ص د غ)

حيث ق ج م = القيمة الاجتماعية المضافة

، ص د ش = صافى الفوائد المباشرة

، ص د غ = صافى الفوائد غير المباشرة

ويمكن تحديد (ص د ش) = (الأجور + الفوائد المسددة للبنوك المحلية + الإيجارات المسددة محلياً + الأرباح التى تؤول للعاملين + الضرائب + الدخل من العملات الأجنبية لخزينة الدولة) .

وتمثل (ص د غ) قيمة المزايا المترتبة على قيام الشركة بنشاطها مثل :

(التدفق النقدى من وإلى الخارج ، وحجم العمالة الوطنية بالشركة ، وحجم الخدمات والتسهيلات التى توفرها الشركة- (ناقصا) التكاليف والأعباء الإضافية لآثار الشركة على المجتمع) .

ويرى المتخصصون إن التزام منظمات الأعمال بتطبيق قواعد الحوكمة فى الإفصاح والشفافية والعدالة والنزاهة ، والإلتزام بمسئولياتها الاجتماعية والإفصاح عنها سوف يزيد من معدلات الاستثمار بها ، وفى رفع القدرات التنافسية والتمويلية لها ، وتخفيض المخاطر ، فضلا عن زيادة القيمة السوقية لها . كما يرون أن المستثمرين يسعون إلى المنظمات التى تتمتع بهياكل حوكمة سليمة ، ونظرة اجتماعية ثاقبة تحت إشراف الإدارة العليا بهدف حماية مصالح الأطراف المرتبطة والاستثمارات المالية للمساهمين .

وقد ظهرت فى بعض المجتمعات المتقدمة كفرنسا أن منظمات الأعمال مطالبة بالإفصاح رسمياً عن موازنة اجتماعية إلى جانب موازنتها المالية ، تفصح عن المعلومات الرقمية لتقييم الأوضاع الاجتماعية للمنظمة فى آخر كل سنة محاسبية ، إلى جانب مجموعة من المؤشرات الاجتماعية . ويمتاز النموذج الفرنسى بابتعاده عن المعالجة المحاسبية للأداء الاجتماعى للمنظمة، بل يتناوله بأسلوب تحليلى يمزج بين المعلومات الرقمية والمعلومات غير الرقمية. بينما اهتم النموذج الأمريكى بالإفصاح عن المعلومات الاجتماعية بأسلوب محاسبى يعطى اهتماما للجانب البيئى ، بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بالعمال والموظفين انطلاقاً من مسئولية المنظمة نحو بيئتها ومحيطها الاجتماعى، موضحاً آثار نشاطها على البيئة والمجتمع إما إيجابيا أو سلبيا لتقييم الصورة الاجتماعية للمنظمة فى وسط تضغط قيمة أطراف اجتماعية عديدة كجمعيات المحافظة على البيئة ، وجمعيات حماية المستهلك ، إلى جانب النقابات والاتحادات المهنية والمستثمرين والمؤسسات المالية . فضلا عن التزام

الشركات بالقوانين البيئية والاجتماعية والاقتصادية وقوانين العمل والتى تمثل الحد الأدنى للالتزام بمسئوليتها الاجتماعية. ومما يزيد من أهمية الإفصاح عن الجانب الاجتماعى لأداء منظمات الأعمال القناعات التى تولدت لدى المتخصصين بالتأثير الايجابى لهذه المعلومات على قيمة المنظمة وقيمة أسهمها فى البورصة ولذلك فإن الإفصاح عنها فى إطار سوق الأوراق المالية أصبح أمرا هاماً وأساسياً لتقييم إمكانياتها الاقتصادية وسلامتها وطبيعة العلاقات السائدة فيها، خاصة فى بيئتنا العربية التى أصبحت مواردها البشرية من أهم مقوماتها بعد انحسار الموارد النفطية . لأجل ذلك تظهر الحاجة ملحة فى مصر وعالمنا العربى إلى إنشاء بنية من المعلومات حول الموارد البشرية والحياة الاجتماعية للمنظمة تمثل منهجا ملائما يتضمن المبادئ الأساسية لإنشاء تلك البنية من المعلومات ، حتى تتمكن من التوصل إلى أسلوب موحد وناجح للإفصاح عن تلك المعلومات يكون أساس التعامل فى مختلف الأسواق المالية العربية وهمزة الوصل مع الأسواق المالية العالمية .

وان كانت المعلومات المحاسبية لا غنى عنها فى إعداد التقارير الاجتماعية ، الا أنه يجب تجاوزها وتخطيها إلى رؤية أشمل تتناول الجوانب السلوكية وغيرها مما لا يمكن صياغته رقميا أو كميا ، الأمر الذى يؤكد على ضرورة الاتفاق على منهج ملائم يصلح فى عالمنا العربى للإفصاح عن تلك المعلومات، ويتوافق مع أوضاعنا الاجتماعية وأولوياتنا الاقتصادية ... مما يستوجب من الباحثين الاجتماعيين فى شئون إدارة الأفراد والعلاقات العامة والشئون البيئية والاجتماعية إجراء بحوث ميدانية مقارنة لإعداد قائمة من

المعلومات الاجتماعية تكون صالحة للتطبيق فى عالما العربى ، مع ضرورة قيام البورصات العربية بدورها فى الحث على استصدار القوانين والتشريعات الخاصة بهذا المجال .

القوائم والتقارير الاجتماعية المقترح إعدادها بمنظمات الأعمال :

يمكن أن تتمثل تلك القوائم فيما يلى :

(١) قوائم خدمة العاملين :

تتمثل فى القوائم الآتية :

أ – قائمة التوظيف :

يمكن أن تتضمن المعلومات الآتية :

١ – مدى التزام المنظمة بالتشريعات واللوائح الصادرة عند اختيار وتعيين العاملين الجدد .

٢ – الإجراءات الموضوعية من جانب المنظمة لاختيار العمالة المناسبة .

٣ – نوعية البرامج الاجتماعية التى تعدها المنظمة للعاملين .

٤ – مساهمة المنظمة فى تحسين مستوى معيشة موظفيها .

٥ – نظام التحكيم المتبع فى المنظمة .

٦ – إتجاهات التوظيف بالمنظمة وأثرها فى امتصاص البطالة بالمجتمع.

ب – قائمة صحة وأمان العمال :

يمكن أن تفصح هذه القائمة عن المعلومات الآتية :

١ – الحالة الصحية للعمال .

٢ – الأمراض المهنية .

٣ – مساهمة المنظمة فى العلاج المجانى للعاملين .

٤ – إجراءات الوقاية والأمن الصناعى بالمنظمة .

٥ – مساهمة المنظمة فى تحقيق نظام التأمين والمعاشات .

جـ – قائمة الترقى والحوافز :

يمكن أن توضح المعلومات التالية :

١ – الإجراءات الإيجابية من جانب المنظمة فى تحقيق المعاملة العادلة للعاملين .

٢ – مساهمة المنظمة فى وضع نظام عادل وسليم للحوافز .

٣ – إجراءات المنظمة فى وضع أساس واضح للترقى يعتمد على معايير واضحة كالخبرة والكفاءة العلمية والعملية .

(٢) قائمة خدمة المستهلك (العملاء) :

يمكن أن توضح المعلومات الآتية :

أ - نوعية المنتجات ومحاولات المنظمة لتحسينها وتجويدها .

ب - سياسات التسعير ومجهودات الشركة لتخفيض أسعار المنتجات.

ج - مجهودات المنظمة فى مجال بحوث ودراسات السوق للوقوف على رغبات المستهلك.

د - مدى الجودة فى حزم السلع وتغليفها وتعبئتها .

هـ- فترة الضمان الممنوحة على السلع المباعة .

و - مدى اهتمام المنظمة بدراسة شكاوى العملاء والوقوف على أسبابها والعمل على علاجها .

ز - النظام المتبع فى صيانة السلع بعد البيع .

ح - النظام البيعى المتبع والتسهيلات الممنوحة للعملاء .

ط - مدى اهتمام المنظمة بتعليم المستهلك بخصائص السلع وطرق استخدامها.

ي - دور المنظمة فى تحقيق صدق الإعلانات عن السلع المنتجة أو الخدمة المقدمة والإجراءات التى تتبعها فى هذا الصدد .

(٣) قائمة خدمة المورد :

تفصح عن علاقة المنظمة بالموردين على النحو التالى :

أ - طرق الشراء المستخدمة بالمنظمة .

ب - التسهيلات التى تطلبها المنظمة من الموردين .

ج - نظام الدفع الملائم للمنظمة .

د - بيان الحالات التى توقفت فيها المنظمة عن سداد الموردين وأسمائهم وأسبابها .

هـ - عدد الكمبيالات التى أجرى عليها بروتستو وقيمتها .

(٤) قائمة خدمة المقرض (البنوك ومؤسسات الاقراض) :

تفصح عن المعلومات المتعلقة بعلاقة المنظمة مع البنوك وبيوت الاقراض مثل :

أ - حجم القروض ومصادر الحصول عليها لتجميع مخاطر الائتمان .

ب - توزيع القروض على آجال الاستحقاق .

ج - سياسة السداد المتبعة بالمنظمة .

د - حالات توقف المنظمة عن سداد بعض القروض فى مواعيد استحقاقها ، وطلبات التأجيل المقدمة من المنظمة للبنوك .

هـ - مدى ملاءمة تواريخ استحقاق القروض مع ظروف السيولة والهيكل التمويلى للمنظمة .

و - العلاقة بين مصادر التمويل الداخلية والخارجية بالمنظمة .

(٥) قائمة تحسين البيئة :

يمكن أن تفصح عن المعلومات الآتية :

أ - بيان شكل البيئة قبل وبعد تأسيس المنظمة .

ب - أثر المنظمة على تلوث البيئة .

ج - مشكلات التلوث الأساسية فى نوع الصناعة.

د - الإجراءات الإيجابية من جانب المنظمة لمكافحة التلوث وامتصاص الضوضاء.

هـ - الإجراءات الإيجابية من جانب المنظمة فى تجميل البيئة .

(٦) قائمة خدمة المجتمع :

تفصح عن المعلومات المتعلقة بدور المنظمة فى المجالات الآتية :

أ - الإجراءات الإيجابية من جانب المنظمة لتطوير وتدعيم مواردها الذاتية والخروج من التبعية للخزانة العامة .

ب – تطور مساهمة المنظمة فى الناتج المحلى للدولة (القيمة المضافة) .

ج – دور المنظمة فى النمو الكمى والكيفى للعمالة لامتصاص البطالة.

د – الإجراءات الإيجابية من جانب المنظمة للمساهمة فى حل مشاكل الشباب.

ويلاحظ على القوائم السابقة عدم التزامها باستخدام الأسلوب النقدى المتعارف عليه فى الإفصاح بالقوائم المالية المعتادة بمنظمات الأعمال ويغلب عليها فى معظم الأحوال إستخدام الأسلوب الكمى فى صورة تغيرات عددية أو نسب مئوية بالإضافة لانتهاجها الأسلوب الوصفى فى الإفصاح . فهى أساسا تقارير وصفية ، وقد تحتوى على معلومات كمية وليست بالضرورة مالية.

ويمكن الاسترشاد بالمعلومات الاجتماعية التى تتضمنها تلك القوائم والتقارير فى صياغة بنية أساسية لتلك المعلومات فى مصر والعالم العربى يمكن أن تمثل منهجاً ملائما للإفصاح يكون أساسا للتعامل فى الأسواق المالية العربية مع الاتفاق على نظام للإفصاح يتلاءم مع أوضاعنا الاجتماعية وأولوياتنا الاقتصادية والحضارية ومعطياتنا الثقافية والتاريخية .

الموضوع السادس

الحاجة إلى صياغة نظام للرقابة الاجتماعية بمنظمات الأعمال

لما كانت الوظيفة الاجتماعية لمنظمات الأعمال من الوظائف الأساسية التى ينبغى أن تقوم على أساسها تلك المنظمات . فإن اعتبارات الرقابة تتطلب ضرورة البحث عن الأسلوب المناسب الذى يمكنها من مراقبة هذا النوع من الأداء .

وتقتضى طبيعة المرحلة الراهنة من مراحل التحول الاقتصادى والاجتماعى فى مصر أهمية مراقبة الوظيفة الاجتماعية لمنظمات الأعمال بعد أن أكدها القانون ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ م ، حيث تساعد على توفير قاعدة سليمة من المعلومات الاجتماعية تساهم فى التعرف على مدى إلتزام كل منظمة بأداء دورها الاجتماعى.

ومع الظروف الراهنة تزداد الحاجة إلى تطبيق معايير الحوكمة والمسئولية الاجتماعية لما توفره من حماية ورقابة داخلية للمنظمات ، وتأتى أهمية تفعيل وظائف الرقابة للتحقق من مدى التزامها بجميع أنظمة المراقبة الداخلية لضمان سلامة التنفيذ .

ويرى الكاتب أن نظام المراقبة الداخلية بصورته الحالية لا يغطى جميع جوانب الرقابة ، حيث يفتقر إلى أساليب تحقق الرقابة على الأداء الاجتماعى ، الأمر الذى يظهر معه أهمية الحاجة إلى إعادة النظر فى مقومات ذلك النظام ليتضمن أساليب الرقابة على تلك المجالات الجديدة لمنظمات الأعمال .

ويعتبر تقييم الجانب الاجتماعى للأداء الإدارى أحد الجوانب المهمة فى تقييم أداء تلك المنظمات ، الأمر الذى يجعل دراسة مدى إمكانية تصميم نظـــام رقابى داخلى يحقق نوع من الضبط الاجتماعى أمرا واجبـــا وحتميـــاً . ليكـــون ضمانا لوفاء تلك المنظمات بأداء دورها الاجتماعى تجاه الأطراف التى تربطها علاقة بها.

وتهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفهوم الرقابة الاجتماعية كأحـــد الأدوات المتطورة لنظام المراقبة الداخلية بمنظمات الأعمال ، للسعى نحو تحقيق الأهداف التالية :

- تحقيق التكامل لنظام المراقبة الداخلية بمنظمات الأعمال ليتضمن الرقابـــة الاجتماعية ، بجانب الرقابة المحاسبية والرقابة الإدارية والضبط الداخلى لتدعيم فعاليته فى الرقابة على تنفيذ الواجبات الاجتماعية .
- إيجاد نوع من الضبط الاجتماعى لدى تلك المنظمات لحماية مصـــالحها ، ومصالح الأطراف الأخرى ذات العلاقة.
- ترشيد السلوك الإدارى بتلك المنظمات ، بمراعاة الجانب الاجتماعى لأداء الإدارة بحيث يجعلها تتصرف برشد إجتماعى ، بوصفها نشـــاط حركـــى يمارس فى بيئة اجتماعية مفتوحة تخضـــع وبشـــكل مســـتمر لتأثيراتهـــا ومتغيراتها ، وتحاول التكيف والتفاعل معهـــا للمحافظـــة علـــى بقائهـــا ونجاحها.

تعريف الرقابة الاجتماعية وأهميتها لمنظمات الأعمال :

لا شك أن نظام المراقبة الداخلية بوضعه الحالى لا يحقق إجراءات الرقابة على كافة وظائف منظمات الأعمال ، بعد ما تم الاعتراف من جانب إدارتها بمسئوليتها الاجتماعية ، وأهمية قيامها بأداء وظيفتها الاجتماعية بجانب دورها الاقتصادى للحفاظ على بقائها واستمرارها.

ومن هذا المنطلق يقترح الكاتب مفهوم الرقابة الاجتماعية كأحد الأدوات المتطورة لنظام المراقبة الداخلية ، الأمر الذى ينبغى معه أن تتسع نظم المراقبة الإدارية بالمنظمة لتشمل نظاماً للرقابة الاجتماعية ، يساهم فى النهوض بكفاءة وفعالية تنفيذ الواجبات الاجتماعية وتحقيق نوع من الضبط الاجتماعى بمنظمات الأعمال . وأن وضع نظام للرقابة الاجتماعية ينبثق عن نظام المراقبة الداخلية المصمم بتلك المنظمات ، سوف يؤدى إلى زيادة فعاليته ، كما يقود وجوده إلى القول بأن إدارتها تتصرف برشد إجتماعى .

ويمكن تعريف الرقابة الاجتماعية – كما يرى الكاتب – بأنها " مجموعة من الإجراءات والوسائل والمقاييس التى تستخدم بالمنظمة لترشيد السلوك الإدارى، وتحقيق نوع من الضبط الاجتماعى . بقصد حماية أهدافها الاجتماعية، والارتقاء بكفاءة وفعالية البرامج الاجتماعية التى تعدها " .

أهمية صياغة نظام للرقابة الاجتماعية بمنظمات الأعمال :

تظهر أهمية صياغة نظام للرقابة الاجتماعية بمنظمات الأعمال فيما يلى:

- إيجاد نوع من الضبط الاجتماعى لأنشطة المنظمة.
- يجعل إدارة تلك المنظمات تتصرف برشد إجتماعى .
- تحقيق التكامل لنظام المراقبة الداخلية بتلك المنظمات .
- توفير قاعدة سليمة من المعلومات الاجتماعية عن الأداء الاجتماعى لتلك المنظمات ، يمكن الاعتماد عليها من جانب الأطراف ذات العلاقة فى إتخاذ قراراتهم المناسبة تجاه المنظمة .
- إيجاد نوع من الوعى الاجتماعى لدى العاملين بتلك المنظمات يساهم فى نجاح الدور الاجتماعى لها .
- الارتقاء بكفاءة وفعالية البرامج الاجتماعية التى تعدها المنظمة .
- حماية تلك المنظمات ذاتها من الانزلاق فى أنشطة غير مأمونة عالية المخاطر سريعة العائد لا تراعى الجوانب الاجتماعية .
- تحقيق تفاعل تلك المنظمات مع البيئة التى تعمل من خلالها الأمر الذى يحافظ على بقائها واستمرارها .
- يساعد إدارة تلك المنظمات فى تقييم أدائها الاجتماعى والتعرف على مدى وفائها بمسئوليتها الاجتماعية سواء القانونية منها أو التطوعية .
- إن السعى نحو تصميم نظام للرقابة الاجتماعية بمنظمات الأعمال يدخل ضمن القرارات الاستراتيجية التى يظهر مردودها فى الأجل الطويل.
- تشخيص المشكلات الاجتماعية للمنظمة وتقديم التوصيات لعلاجها.

- تطوير دور إدارة المراجعة الداخلية ليتضمن الرقابة والفحص الاجتماعى.
- يساهم فى توضيح وجهه نظر جديدة لمديرى الإدارات من جراء تطبيق هذا النظام تكون حافزاً بناءاً فى مجال التخطيط والرقابة .
- التعرف على مدى توافق سياسات الشركة مع فلسفتها الاجتماعية والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية التى قد تحدث .

متطلبات تصميم نظام سليم للرقابة الاجتماعية :

لكى يمكن تصميم نظام سليم للرقابة الاجتماعية بمنظمات الأعمال. ينبغى توافر مجموعة من المتطلبات تتمثل فيما يلى من وجهة نظر الكاتب :

١ – المتطلبات الاستراتيجية :

وتتعلق بالعناصر التالية :

أ – ضرورة تحديد فلسفة المنظمة تجاه مسئوليتها الاجتماعية ، من حيث إعتراف الإدارة بها واقتناعها بهذا المجال ، ووعى العاملين بالوحدة بأهمية مساهمتها فى حل المشكلات الأساسية بالمجتمع والتفاعل مع البيئة، وضرورة تحديد الأطراف المستفيدة من الأداء الاجتماعى سواء كانت داخلية أو خارجية أو الإثنين معاً . وهل تكتفى المنشأة بأداء الأنشطة الاجتماعية التى تمليها القوانين واللوائح أو قيامها أيضاً بأنشطة تطوعية؟، ومدى إدراج المبالغ اللازمة للأنشطة الاجتماعية ضمن موازناتها

التقديرية، والإتفاق على المعالجة المحاسبية للتكاليف الاجتماعية التى تنفقها المنظمة من حيث إعتبارها تحميلاً على الإيرادات ، أو توزيعاً للربح.

ب - تحديد الأهداف الاجتماعية المتمشية مع تلك الفلسفة وتحديد المسئول عن وضع تلك الأهداف ، مع مراعاة أن تكون واضحة وقابلة للقياس.

ج - إعداد السياسات التى تحقق تلك الأهداف ، وضرورة توافق تلك السياسات مع القوانين والتشريعات الاجتماعية السارية .

د - تحديد الأولويات الاجتماعية نظراً لتعدد الرغبات الاجتماعية وتباينها، فالأمر يتطلب ضرورة الوقوف على رغبات الأطراف المستفيدة من البرامج الاجتماعية التى تعدها المنظمة ، ويستخدم فى ذلك تقارير الموقف، وقوائم التحريات ، والمقابلات .

هـ- إعداد البرامج الاجتماعية التى تتواءم مع تلك الأولويات ، وعلى إدارة المنظمة أن تأخذ فى إعتبارها أربعة أمور أساسية يجب عليها تحديدها بوضوح عند إعداد أى برنامج إجتماعى ، وتتمثل فى ضرورة التحديد الواضح لأهداف البرنامج فى صورة كمية أو وصفية لقياس مدى التقدم فى تحقيقه ، وضع الأساس الانتقادى الملائم لقياس النتائج المحققة لمقارنتها مع الأهداف ، وأن يتضمن النظام الإدارى إمكانية إجراء المقارنات بين النتائج والأساس الانتقادى المحدد ، مع وجوب إجراء هذه المقارنات فى وقت مناسب واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الضرورة.

وقد أعدت دراسات فى هذا الشأن أقترحت خطة بالخطوات التى يمكن أن تشكل القواعد الأساسية لوضع برنامج اجتماعى يحقق المعاملة العادلة للعاملين ، وقد حدد الكاتب تلك الخطوات فيما يلى :

١ - أن تعد المنظمة قائمة رسمية Formal Statement تحدد إلتزامها تجاه تحقيق المعاملة العادلة للعاملين بها ، وينبغى أن تحظى تلك القائمة بتأييد والتزام الإدارة العليا وتعد تلك القائمة بواسطة المدير التنفيذى للمنظمة ، ويجب تحديد التزامات كل مسئول ومنفذ لتلك القائمة وينبغى أن تشتمل على العناصر الآتية:

- إلتزام المنظمة تجاه تحقيق فرص عادلة للعمالة.
- مجهودات المنظمة الخاصة بعلاج أوجه التمييز فى الماضى.
- خطط الأهداف القائمة Goal-Setting Plans .
- تضمين القائمة إجراءات التقييم Evaluation Procedures لإمكان تحديد وتقييم الأداء الإدارى فى مجال تحقيق أهداف المعاملة العادلة .
- ينبغى أن تؤكد القائمة على أن البرنامج الناجح هو الذى يسمح بالاستخدام الكامل للموارد البشرية.

٢ - قيام المنظمة بتعيين الشخص الذى يتولى عبء العمل فى تحقيق أهداف البرنامج ، مع مراعاة اختيار الشخص القادر على تحقيق وتطوير تلك الأهداف ، وينبغى أن يتولى هذا الشخص إعداد التقرير وتبليغه لمدير فرص العمالة العادلة والذى يعتبر مسئولا عما يأتى :

- تطوير برنامج تحقيق المعاملة العادلة للعمالة وإعداد الاتصالات الداخلية والخارجية المتعلقة بالبرنامج .
- تطوير الأهداف والبرنامج الزمنى وتطوير البرامج لتحقيق تلك الأهداف.
- القيام بوظيفة الاتصال بين المنظمة والقنوات الحكومية المسئولة عن الرقابة على تحقيق المعاملة العادلة للعمالة .
- تبليغ الإدارة بأى تطورات جديدة .

٣ - قيام المنظمة بالإعلام عن أهداف عملها الإيجابى تجاه تحقيق المعاملة العادلة للعاملين بالمنظمة ، والجمهور ككل كى يتعرف على تلك الأهداف .

فقد يستغرق تنفيذ برنامج إجتماعى بالمنظمة عدة سنوات ، ولا نستطيع أن نتلمس منافعه والحكم عليها إلا بعد مرور عدة سنوات أخرى على تنفيذه ، حيث تمتد المنافع الاجتماعية لفترات طويلة نسبياً.

ولإستكمال المتطلبات الاستراتيجية يجب إجراء مسح شامل للتعرف على اتجاهات وإدراكات وآراء المديرين بالإدارة العليا والوسطى ، إضافة إلى غيرهم من العاملين المتميزين فى المنظمة فيما يختص بالاستراتيجية الاجتماعية المرسومة ، وذلك من خلال استخدام نماذج الإستقصاء والمقابلات الشخصية . بالإضافة إلى إجراء مسح على عينة من الأطراف الخارجية ذات العلاقة بالمنظمة كالعملاء والموردين ورجال البيئة وبعض أطراف المجتمع كالشباب ،

باستخدام تقارير الموقف المشار إليها سلفاً للتعرف على قوى الضغط واحتياجاتهم وتحديد أولوياتهم الاجتماعية ، وصياغة مجموعة من الاستنتاجات التى تفيد فى تلك المرحلة .

ولا شك أن تلك المتطلبات تدخل ضمن التخطيط الاستراتيجى لمنظمات الأعمال ، حيث ترتبط مفاهيم المسئولية الاجتماعية والأداء الاجتماعى بالقرارات الاستراتيجية التى تستغرق مدى زمنياً طويلاً .

ويجب على إدارة المنظمة مراعاة المرونة عند وضع الاستراتيجية الاجتماعية، بحيث يمكنها تعديل عناصرها إذا تغيرت الأولويات الاجتماعية، حتى تفى بالاحتياجات المتعددة والمتباينة لأطراف المجتمع والبيئة الخارجية.

فيجب إلا نغفل العوامل المؤثرة على نشاط المنظمة سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو بيئية ، والتى يمكنها أن تؤثر بشكل مباشر على فلسفتها الاجتماعية ، وبالتالى فى عملية وضع الأهداف وصياغة السياسات عن الظروف التى سوف تؤثر على المنظمة ، وإعداد البرامج المحققة لتلك الأهداف.

هذا بالإضافة إلى ضرورة اتصاف الاستراتيجية الاجتماعية بالواقعية حتى تتمكن المنظمة من تنفيذها ، وتساعد فى تحقيق الغرض منها ، مع توافر الموارد المطلوبة. ويرى البعض أهمية تواؤم الاستراتيجية المرسومة بالمنظمة مع البيئة الداخلية والخارجية ، ومع الأنظمة السائدة. وأن نجاح تنفيذها يعتمد على التآلف بين عناصرها وتوافقها مع الأنماط والقيم السائدة. كما يرى ضرورة مساعدة وتدعيم الهيكل التنظيمى والنظم الإدارية بالمنظمة على تحقيقها .

٢ – المتطلبات التنظيمية :

وتتعلق بالعناصر التالية :

أ – تحديد مراكز المسئولية الاجتماعية داخل الهيكل التنظيمى ، ويمثل مركز المسئولية الاجتماعية – من وجهة نظر الكاتب – "وحدة مستقلة تختص بالوفاء بالمتطلبات الاجتماعية".

ويعنى ذلك ضرورة تضمين الخطة التنظيمية للمنظمة على مراكز للمسئولية الاجتماعية ، وتحديد موقع تلك المراكز من هيكلها الإدارى ، والتحديد الواضح لاختصاصاتها ، وبيان خطوط السلطة والمسئولية بها.

ويفيد ذلك فى تحديد مسئولية كل مركز فى الوفاء بنصيبه من المتطلبات الاجتماعية ، والتعرف على نوعية أداء الأشخاص فى تنفيذ الواجبات الاجتماعية المكلفين بإنجازها فى مراكزهم ، والتأكد من اتخاذ كل الخطوات اللازمة لتنفيذ تلك الواجبات والتعرف على أوجه القصور والضعف فى التنفيذ.

وقد أجمعت الدوائر العلمية والاتحادات المهنية وآراء الكتاب على أن الأنشطة الاجتماعية التى تباشرها منظمات الأعمال تتعلق بصفة عامة بمجالات الاهتمام بالعاملين ، والمستهلكين " العملاء " والبيئة ، والاهتمام بالمشاكل الأساسية للمجتمع .

وتقوم المنظمة بتلك الأنشطة بهدف تحسين أوضاع العاملين وتحقيق المعاملة العادلة بينهم ، وتحقيق أمان وجودة المنتج والصدق فى الاعلان

عنه حماية للمستهلك ، وتحسين ظروف البيئة المحيطة وتجميلها وحمايتها من التلوث ، بالإضافة لرفع نوعية الحياة للمجتمع بصفة عامة.

وبناء على ما سبق يقترح الكاتب إستحداث مراكز المسئولية الاجتماعيــة التالية ضمن الخطة التنظيمية لمنظمات الأعمال:

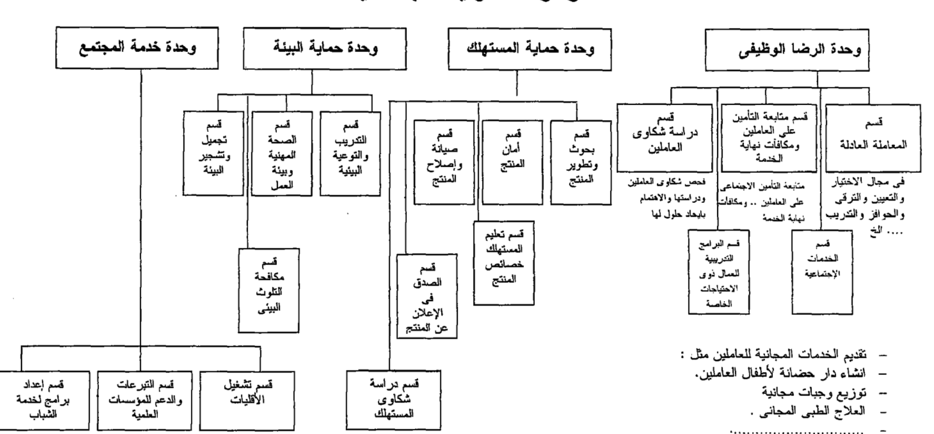
١ - وحدة الرضا الوظيفى .

٢ - وحدة حماية المستهلك .

٣ - وحدة حماية البيئة .

٤ - وحدة خدمة المجتمع .

ويوضح الشكل التالى مراكز المسئولية الاجتماعية المقترحة ، والأقســام التى يمكن أن تتبع كل مركز .


مراكز المسئولية الاجتماعية
وحدة الرضا الوظيفى
وحدة حماية المستهلك
وحدة حماية البيئة
وحدة خدمة المجتمع
قسم المعاملة العادلة
فى مجال الاختيار والتعيين والترقى والحوافز والتدريب .... الخ
قسم متابعة التأمين على العاملين ومكافآت نهاية الخدمة
متابعة التأمين الاجتماعى على العاملين .. ومكافآت نهاية الخدمة
قسم دراسة شكاوى العاملين
فحص شكاوى العاملين ودراستها والاهتمام بايجاد حلول لها
قسم الخدمات الإجتماعية
قسم البرامج التدريبية للعمال ذوى الاحتياجات الخاصة
قسم بحوث وتطوير المنتج
قسم أمان المنتج
قسم صيانة وإصلاح المنتج
قسم تعليم المستهلك خصائص المنتج
قسم الصدق فى الإعلان عن المنتج
قسم دراسة شكاوى المستهلك
قسم التدريب والتوعية البيئية
قسم الصحة المهنية وبيئة العمل
قسم تجميل وتشجير البيئة
قسم مكافحة التلوث البيئى
قسم تشغيل الأقليات
قسم التبرعات والدعم للمؤسسات العلمية
قسم إعداد برامج لخدمة الشباب
– تقديم الخدمات المجانية للعاملين مثل :
– انشاء دار حضانة لأطفال العاملين.
– توزيع وجبات مجانية
– العلاج الطبى المجانى .
– ....

ب - تحديد اختصاصات مراكز المسئولية الاجتماعية والأقسام التابعة لهـا ، بحيث يختص كل قسم بمجموعة من المسئوليات المحددة والواضـحة ، ويعرض الكاتب على سبيل المثال اختصاصات قسم المعاملـة العادلـة للعاملين فى مجال الاختيار والتعيين ، والتدريب ، والحوافز على النحـو التالى :

١ - فى مجال الاختيار والتعيين :

يتولى الاختصاصات التالية :

- الإعلان عن الوظائف الشاغرة .
- دراسة الحاجة الحقيقية للوظائف المطلوبـة وذلـك مـن منظـور اجتماعى.
- تحديد مواصفات الوظيفة .
- تشكيل لجان الاختبار والمقابلة ممن يتمتعون بالثقة لاختيار العناصر الصالحة دون تمييز على حسب اللون أو الجنس .
- وضع أسس واضحة لاختيار العناصر المفضلة .
- التحقق من جدية الاختبارات .

٢- فى مجال التدريب :

يتولى الاختصاصات الآتية :

- دراسة الحاجة الحقيقية إلى عناصر مدربة وذلك من منظور إجتماعى كتدريب الأقليات مثلا .
- وضع أسس واضحة لاختيار العناصر المتدربة دون تمييز بسبب اللون أو الجنس .
- إعداد دراسة لتقدير المنفعة الاجتماعية التى ستعود على أحد أطراف المجتمع وهم العاملون من جراء التدريب .
- إعداد برامج التدريب اللازمة .

٣ – فى مجال الحوافز :

يتولى وضع نظام عادل للحوافز يراعى عدم التمييز فى المعاملة ، ويتمثل فيما يلى :

- أسس واضحة للترقية .
- أسس واضحة لمنح المكافآت التشجيعية .
- أسس واضحة للتأمين على العاملين .

ج – إعداد دليل للإجراءات يوضح الإجراءات التفصيلية للعمل داخل تلك المراكز والأقسام التابعة لها ، وتحديد واجبات كل مسئول فيها .

د - إختيار العمالة المناسبة ذات الوعى الاجتماعى لوضعهم فى تلك الوحدات التنظيمية المستحدثة ، حتى يمكنهم تنفيذ الواجبات الاجتماعية الملقاة على عاتقهم لتحقيق الأهداف الاجتماعية المرغوبة للمنظمة.

ويمكن أن يتم ذلك من خلال الوسائل الآتية :

١ - اختيار المتقدمين لتلك النوعية من الوظائف لانتخاب أكثرهم أستعداداً وتأهيلا لشغلها ، ولاشك أن تلك الوظائف تتطلب وعياً اجتماعيا لدى شاغليها وقناعة تامة بدور المنظمة فى تحقيق الأهداف الاجتماعية ، والتزامهم السلوك الاجتماعى فى تصرفاتهم .

٢ - التدريب المناسب والتوعية المستمرة للعاملين بمراكز المسئولية الاجتماعية ، للإلمام بالمتطلبات الاجتماعية الملحة لأطراف المجتمع من خلال عقد الندوات واللقاءات لهم مع بعض الأطراف ذات العلاقة ، للوقوف على رغباتهم واحتياجاتهم باستمرار وكيفية تنفيذ تلك الرغبات.

٣ - وجود أسلوب مناسب لمراجعة أعمالهم والإشراف عليهم .

٤ - إشتراك إدارة المراجعة الداخلية بالمنظمة فى اختيار الموظفين الأكفاء لتلك المراكز .

وبتوافر المتطلبات الاستراتيجية والمتطلبات التنظيمية يصبح المناخ التنظيمى ملائما لإدخال وتأسيس نظام للرقابة الاجتماعية ، يمكن أن يساعد على تحقيق نوع من الضبط الاجتماعى داخل المنظمة.

أدوات تحقيق الرقابة الاجتماعية

أولاً : الضبط الاجتماعى :

١ – تعريف الضبط الاجتماعى وأهميته :

يُعَرف الضبط الاجتماعى – من وجهه نظر الكاتب – بأنه " أداة رقابية لترشيد تنفيذ الواجبات الاجتماعية ، من خلال تحديد مجموعة من الإجراءات التنظيمية ، ووضع خطة لاختبار فعالية تنفيذ تلك الواجبات فى أداء العمليات الاجتماعية ممثلة فى البرامج والأنشطة ذات المضمون الاجتماعى التى تؤديها المنظمة" .

ولا شك أن وجود نوع من الضبط الاجتماعى داخل المنظمة يؤدى إلى تحقيق المزايا الآتية :

- إكتشاف أية أخطاء أثناء التنفيذ والعمل على اتخاذ الإجراءات التصحيحية فى الوقت المناسب ، والعمل على تلافيها مستقبلاً .
- توفير معلومات دقيقة عن الأداء الاجتماعى يمكن الاعتماد عليها من جانب الأطراف ذات العلاقة فى اتخاذ قراراتهم .
- قيام العاملين بمراكز المسئولية الاجتماعية بالمنظمة بواجباتهم الاجتماعية بكل دقة وعناية وبدون تأخير ، وذلك لإحساسهم بأنه سيتم تقييم تلك الواجبات والتقرير عنها .
- التعرف على نوعية الأفراد من حيث مدى تحملهم للمسئوليات الاجتماعية المكلفين بإنجازها داخل مراكزهم ، ومدى التقدم أو التخلف فى أداء هؤلاء العاملين .

- إن وجود نظام للضبط الاجتماعى يدعم فعالية الرقابة الاجتماعية، وبالتالى نظام المراقبة الداخلية بالمنظمة .

٢ – مقومات تحقيق الضبط الاجتماعى :

أ – مقومات تنظيمية :

١ – توزيع الواجبات بين العاملين بمراكز المسئولية الاجتماعية، وأن تتيح خطة التوزيع فرصة للإشراف على عمل كل موظف، مع تحقيق التكامل فى تنفيذ تلك الواجبات .

فبالنسبة لتنفيذ برنامج اجتماعى معين، ينبغى تحديد الوظائف الأساسية لذلك البرنامج بحيث تغطى الواجبات تلك الوظائف، ويتحقق التكامل فى تنفيذ خطواته حتى تتجمع تلك الخطوات أمام المدير المسئول عن تنفيذه .

٢ – تقسيم العمل بين العاملين بمراكز المسئولية الاجتماعية بحيث يتم الفصل بين وظيفة من يعطى التصريح بالموافقة على إعداد البرنامج الاجتماعى، عن وظيفة المسئول عن تنفيذه، عن وظائف المشرفين على التنفيذ ، عن وظائف المنفذين. كما يجب تقسيم العمل أيضا بين المنفذين بحيث يختص كل فرد بتنفيذ جزئية من البرنامج .

٣ – إعداد خطة تتضمن خطوات تنفيذ البرنامج وإجراءات تنفيذه من خلال تصميم إجراءات محددة ومكتوبة، وعلى سبيل المثال إذا قامت المنظمة بإعداد برنامج يحقق المعاملة العادلة للعاملين، فيجب أن تتوافر إجراءات واضحة ومحددة تحدد الحاجة الحقيقية للوظائف المطلوبة، وتحدد تشكيل لجان المقابلة، والمواصفات المطلوبة للتعيين والترقية ... وهكذا .

٤ - تحديد وسائل أو طرق تنفيذ الواجبات الاجتماعية لضمان سلامة التنفيذ، وتحقيق أهداف البرامج الاجتماعية. ويتطلب ذلك ضرورة وجود خطة واضحة ومحددة للأهداف الرئيسية والفرعية للبرامج الاجتماعية من قبل المنظمة ، بحيث يأخذ القائم بالتنفيذ فى إعتباره تلك الأهداف عند أدائه لواجباته . فإعداد برنامج لتحقيق المعاملة العادلة للعاملين يمثل هدفا رئيسياً يتفرع منه أهدافاً فرعية . من خلال تحقيق المعاملة العادلة فى مجال الاختيار والتعيين ، وفى مجال التدريب وفى مجال الترقى والحوافز وغيرها .

ب- وجود خطة لاختبار فعالية تنفيذ الواجبات الاجتماعية :

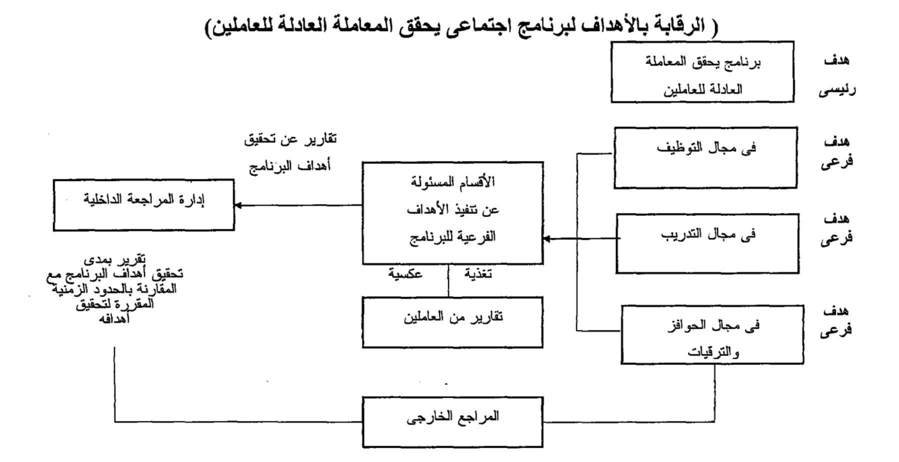
ينبغى وضع خطة لاختبار مدى فعالية تنفيذ الواجبات الاجتماعية لتحقيق أهداف البرامج الاجتماعية - لاكتشاف أوجه القصور وعدم الكفاية فى التنفيذ ، وذلك من خلال الوسائل الآتية :

١ - الرقابة بالأهداف :

يمكن استخدام هذه الوسيلة للوقوف على نتائج تنفيذ الأهداف الاجتماعية المخططة سلفاً بالمنظمة، والوقوف على أداء العاملين خلال فترة محددة . ويمكن تحقيق ذلك من خلال إعداد جداول زمنية مرتبطة بتحقيق أهداف البرامج الاجتماعية، ووجود نظام فعال للاتصال (التغذية العكسية) ، وتوافر الرقابة الذاتية لدى العاملين المسئولين عن تنفيذ البرامج الاجتماعية ، وتصميم تقارير رقابية .

ويعرض الكاتب إطاراً مقترحاً يوضح كيفية الرقابة بالأهداف لبرنامج إجتماعى يحقق المعاملة العادلة للعاملين - وذلك على النحو التالى :

(الرقابة بالأهداف لبرنامج اجتماعى يحقق المعاملة العادلة للعاملين)



ولتحقيق فعالية استخدام أسلوب الرقابة بالأهـداف، ينبغـى أن يـتم تحديـد الخطوات الآتية :

- تحديد الوظائف الأساسية للبرامج الاجتماعية، ويجب أن تغطى الواجبات كافة وظائف البرامج .
- استخلاص الأهداف من الوظائف الأساسية للبرامج .
- وضع خطة عمل وجدول زمنى لتحقيق الأهداف الاجتماعية المرغوبة من البرنامج، وينبغى أن تشمل على :
  - تحديد إجراءات تنفيذ البرنامج الاجتماعى والتـى يجـب القيـام بهـا للوصول للأهداف .
  - تقدير الاحتياجات الزمنية لاتمام كل إجراء .
  - تحديد التواريخ المحددة للإنتهاء من كل إجراء .
- ضرورة تأسيس أدوات ليتمكن المسئولون من التعرف على الانحرافات فى التنفيذ عن الخطط والأهداف الاجتماعية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- إنشاء أدوات للتقييم Appraisal devices يمكن أن تستخدم لفحـص خطـة الأهداف وذلك بعد إتمامها لإمكانية تطويرها مستقبلاً .

٢ – تحليل التكلفة والمنفعة :

وذلك " باحتساب التكلفة الزمنية لوحـدة الخدمـة فـى شـكل نقـدى، ومخرجاتها فى صورة أداء كمى باستخدام مدخل التكلفة / مخرجات ، وقيـاس التطور الذى حققه أفراد مجموعات العمل حتى يتسنى التعرف على أعلى وأقل تكلفة والقيمة المتوسطة لها ، وما إذا كانت داخل أو خارج المستوى المعتاد ".

ويفيد هذا الأسلوب بصفة خاصة فى تقييم فعالية البرامج الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، كما يمكن أن يفيد فى التحقق من مدى فعالية الضبط الاجتماعى فى الرقابة على تنفيذ الأنشطة والبرامج الاجتماعية لتلك المنظمات.

ويتم ذلك من خلال الربط بين المخرجات والمدخلات المخصصة على البرامج الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، كما يعتبر هذا الأسلوب من أكثر المداخل أهمية فى مجال تقييم التكاليف والمنافع الاجتماعية قبل الاختيار بين البدائل المتاحة من الخدمات الاجتماعية .

٣ – تحليل الأنشطة الاجتماعية :

يتم ذلك من خلال دراسة النشاط الاجتماعى نفسه . ويسوق الكاتب المثال التالى كنموذج لتحليل الأنشطة الاجتماعية ، وقد اختار نشاطاً اجتماعياً يهدف إلى تقديم سلعة جيدة وبشروط مناسبة وبأسعار معقولة ومعتدلة للمستهلكين ، ويمكن أن تأخذ الدراسة الأسلوب التالى :

- دراسة وسائل خفض التكلفة بالقضاء على أسباب الضياع ، وتحقيق الكفاية فى استخدام عوامل الإنتاج حتى ينعكس ذلك فى النهاية على تخفيض أسعار السلع التى تقدم للمستهلكين .
- دراسة السوق واتجاهاته وأنماط الاستهلاك للتعرف على أذواق المستهلكين حتى تتمكن المنظمة من تقديم سلع مرغوبة لأحد أطراف المجتمع وهم المستهلكين.
- دراسة أهمية إنتاج سلعة جيدة للمستهلكين من خلال دراسة وسائل تحقيق رقابة الجودة على المنتجات.

- دراسة العوائد الاجتماعية المحققة من استخدام تلك الدراسات على المجتمع فى الاعتبار الأول ممثلا فى أحد أطرافه (المستهلكين) ، ثم على المنظمة فى الاعتبار الثانى .

ويسوق الكاتب مثالاً آخر كنموذج لتحليل نشاط اجتماعى يهدف إلى تحقيق الصدق فى الإعلانات عن منتجات المنظمة ، ويمكن أن تأخذ الدراسة الأسلوب التالى :

- دراسة مدى الاهتمام بإعداد موازنات لأنشطة الاعلان ومدى تطور تلك الموازنات.
- علاقة المنظمة بالمنافسين والمستهلكين .
- مدى كفاية الاشراف الإدارى على مسئولى الاعلان عن منتجات المنظمة.
- فحص اختصاصات مسئولى الاعلان وتوصيف وظائفهم .
- التأكد من تزويد المنظمة لمسئولى الاعلان بها بالنشرات المهنية التى تحقق إلمامهم بمنتجات المنظمة وخصائصها .
- التأكد من وجود دليل للعمل يعتبر مرشدا لتنفيذ الإعلان الصادق عن منتجات المنظمة .
- مدى الثقة التى يحظى بها مسئولى الاعلان ومدى تأهيلهم لأداء العمل.
- دراسة نماذج الإعلانات السابقة عن منتجات المنظمة ومدى جديتها وصدقها.

- دراسة بدائل الإعلانات المطروحة لاختيار البديل الأكثر صدقا وواقعية عن منتجات المنظمة .
- مدى توافق الإعلان مع القواعد المنظمة لتسويق المنتجات لحماية المستهلك من الغش التجارى.

٤ – الاتصال المباشر :

إن اتصال مديرى البرامج الاجتماعية مع المشرفين على تنفيذ تلك البرامج والمنفذين ، للتعرف على الصعوبات والمشاكل التى تعترضهم أثناء التنفيذ يعتبر من الأساليب البناءة لاكتشاف أوجه الضعف وعدم الكفاية فى التنفيذ، ويحقق ذلك المزايا التالية :

- الحوار المستمر والبناء بما يخدم فى النهاية تنفيذ الرقابة الاجتماعية بالمنظمة.
- العلاقة الجيدة بين مديرى البرامج الاجتماعية والمنفذين ، يوفر اساسا متينا للتعاون معهم وإمدادهم بالمعلومات فى الوقت المناسب، بالإضافة للمساهمة فى رفع كفاءة التنفيذ.
- خلق نظام جيد للإتصال الشخصى مع منفذى تلك البرامج يساعد على اكتشاف ثغرات التنفيذ فى حينه للعمل على تلافى أسبابها فى الوقت المناسب، للنهوض بفعالية تنفيذ البرامج الاجتماعية ، وأهمية تلك النتائج فى إفادة مديرى البرامج من الأسئلة والاستفسارات مع المنفذين مباشرة .

ثانيا : جهاز كفء للمراجعة الداخلية :

دعت الحاجة المتزايدة من جانب إدارة منظمات الأعمال لنظام سليم وكاف للمراقبة الداخلية إلى تطور دور إدارة المراجعة الداخلية كشكل من الرقابة على كافة أنظمة الرقابات الداخلية الأخرى .

وقد تطورت وظيفة إدارة المراجعة الداخلية من مراجعة العمليات المحاسبية والمالية واعتبارها أداة إدارية لخدمة الإدارة ، إلى تقييم فعالية الوسائل الرقابية الأخرى . حتى أصدر (IIA) عام ١٩٥٧ قائمة أوضح فيها أن المراجع الداخلى يقوم بمراجعة النواحى المحاسبية والمالية والعمليات الأخرى . وتم توضيح مصطلح العمليات الأخرى ضمن القائمة التى صدرت عنه عام ١٩٧١ وأكد فيها اهتمام المراجع الداخلى بفحص العمليات التشغيلية ، وقد تطور دور المراجعة الداخلية من مجرد فحص عمليات المنظمة إلى تقديم المشورة والنصح للإدارة فيما يتعلق بالكفاءة والاقتصادية والفعالية.

وقد تناول (IIA) فى القائمة الصادرة عام ١٩٨١ نشاط المراجعة الداخلية باعتبارها نشاط تقييمى مستقل داخلى ينشأ لخدمة المنظمة ككل بعد ما كانت لخدمة الإدارة فحسب ، وعرفها بانها عمل رقابى يهدف إلى فحص وتقييم كفاية وفعالية الرقابات الأخرى ، وفحص النظم لضمان الالتزام بالسياسات والخطط والقوانين والتعليمات .

وغنى عن البيان أن فحص وتقييم مدى كفاية وفعالية نظام المراقبة الداخلية يعتبر من أهم الأعمال التى تندرج ضمن اختصاصات إدارة المراجعة الداخلية، حيث تعتبر إحدى أدوات تحقيق نظام فعال للمراقبة الداخلية بالمنظمة.

ويرى الكاتب ضرورة توسيع نشاط إدارة المراجعة الداخلية لمنظمات الأعمال ، لتستوعب مراجعة وتقييم نظام الرقابة الاجتماعية المستخدم ، وتقييم الخطط والإجراءات الاجتماعية الموضوعة ، والتحقق من اتباع موظفى الوحدات التنظيمية المستحدثة (مراكز المسئولية الاجتماعية) للسياسات والخطط والإجراءات المرسومة لهم ، وتقييم مدى صلاحية وسائل الضبط الاجتماعى فى أداء أغراضه . وينبغى أن تسعى إدارة المراجعة الداخلية – بمفهومها الواسع – إلى حماية الأهداف الاجتماعية للمنظمة .

ويرتبط فحص وتقييم نظام الرقابة الاجتماعية بأمور تخرج عن النطاق التقليدى المتعارف عليه عند فحص نظام المراقبة الداخلية ، وتتطلب قدراً من المعرفة المتخصصة والمهارات التى غالباً لا تتوافر لدى إدارة المراجعة الداخلية لمنظمات الأعمال . ومن ثم فإن هذا النوع من الفحص يتطلب فريقاً للمراجعة يتألف من متخصصين فى مجالات معرفة أوسع من النواحى المالية والمحاسبية لكى تؤدى بكفاءة وفعالية . ولاشك أن المراجع الداخلى الذى اعتاد العمل داخل إطار المراجعة المالية سوف يكون بحاجة إلى قدر من التدريب حتى تصبح عقليته أكثر قدرة على التكيف مع التفكير الاجتماعى ، وتلك الأمور تخضع بلا شك لاعتبارات التكلفة والعائد . وينبغى على الإدارة الواعية – التى تحرص على إعداد جهاز كفء بإدارة المراجعة الداخلية يكون قادراً على التأكد من سلامة تنفيذ نظام الرقابة الاجتماعية وإبداء المقترحات لسد النقص فيه – ضرورة تضمين الموازنة التقديرية للمنظمة بتقديرات كافية لاحتياجات تلك الإدارة حتى يمكنها القيام بتأدية تلك الخدمات الجديدة . إن المساهمة المتزايدة

من جانب المراجع الداخلى لعمليات الفحص اللامحدود من وظيفتــه ، يجعلــه يتلمس الاتجاهات الإدارية نحو القيام بأنشطة جديدة ، كما تؤدى إلى زيادة تفهمه للمنظمة والمجالات التى تعمل فيها .

ويجب أن نعترف نحن المحاسبين بأنه لا توجد قائمة شاملة تحتوى على مواصفات ونوعية الخبرات المطلوبة لمثل هذا النوع من الفحص .

دور إدارة المراجعة الداخلية فى فحص وتقييم نظام الرقابة الاجتماعية :

تلعب إدارة المراجعة الداخلية دوراً أساسيا فــى فحــص وتقيــيم نظــم المراقبة بمنظمات الأعمال سواء كانت محاسبية أو إدارية أو إجتماعية ، ويتبلور دورها فى هذا الشأن فى تقييم تلك النظم لاكتشاف نقاط الضعف فيها واقتــراح التعديلات والتحسينات اللازمة عليها ، وتقرير ما إذا كانت تؤدى إلى مســتوى أداء جيد فى عمليات وأنشطة المنظمة ، أو أنها تضع قيودا على هذه العمليــات والأنشطة.

ويمكن أن يتبلور دور المراجع الداخلى عند فحصــه وتقييمــه لنظــام الرقابة الاجتماعية فى التركيز على كيفية عمل النظام والتحقق من مدى كفايته ، وتقديم التوصيات بالاقتراحات التى يراها لزيادة فعاليته ، وفحص أى انحــراف فى التنفيذ عن الإجراءات الموضوعة ، وتضمين تقريره الموجه لإدارة المنظمة على نتائج فحصه لذلك النظام وبيان أوجه القصور والضعف فيه .

وهو فى هذا الصدد يمكن أن يقوم بوجوه الفحص التالية :

أولاً : مدى الالتزام بالاستراتيجية الاجتماعية كإحدى المتطلبات الأساسية للنظام:

يجب أن نعترف نحن المحاسبين بعدم توافر إطاراً واضحا ومحدداً لمراجعة الاستراتيجية الاجتماعية بمنظمات الأعمال ، ويرجع ذلك إلى عدم اهتمام المهنيين والأكاديميين بهذا النوع من المراجعة ، وعدم الاتفاق على مفهوم ومجالات ونطاق مراجعة الأداء الاجتماعى فى الفكر المحاسبى. كما أن ظهور مشكلة من أين نبدأ – عند مراجعة الاستراتيجية – وعدم الاتفاق على نقاط بدء لإجراءات تلك المراجعة ، جعل من الصعب الاتفاق على برنامج لتنفيذها.

ويمكن أن تلعب المراجعة الداخلية دوراً واضحاً فى فحص وتقييم الاستراتيجية الاجتماعية ، وفقا لما يلى :

١ – فحص مدى توافق الفلسفة الاجتماعية للمنظمة مع سياساتها وأهدافها.

٢ – التأكد من أن تلك الفلسفة قادرة على التكيف مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية ، نظرا لتأثير التغيرات المفاجئة فى البيئة الاجتماعية للمنظمة على عدم الارتقاء بالكفاءة والفعالية ، الأمر الذى يجعل من الضرورى للمراجع الداخلى أن يأخذ الأحداث المتوقعة والمحتملة فى الحسبان عند فحص الاستراتيجية الاجتماعية للمنظمة ، وضرورة اتخاذ قرارات تتعلق بكيفية تأثير البيئة المستقبلية (كالتدخل الحكومى ، وقوى الضغط) على عناصر الاستراتيجية الاجتماعية (الفلسفة ، والسياسات ، والأهداف ، وتحديد الأولويات الاجتماعية ...الخ) .

٣ – فحص مدى الالتزام بالخطط والسياسات الاجتماعية الموضوعة لتحقيق الأهداف الاجتماعية المخططة.

٤ – فحص مدى توافق السياسات الاجتماعية المرسومة بالمنظمة مع القوانين والتشريعات الاجتماعية .

٥ – فحص مدى كفاية الخطط الاجتماعية لتحقيق الأهداف .

٦ – دراسة أسباب عدم تحقيق أهداف البرامج الاجتماعية وفقا للخطط والسياسات الاجتماعية المرسومة .

٧ – تزويد مديرى الإدارات بوجهة نظر جديدة عن الفلسفة الاجتماعية للمنظمة لافادتهم بمراعاة الجوانب الاجتماعية فى عمليات التخطيط والرقابة داخل إداراتهم .

ونظرا لأن مراجعة الاستراتيجية الاجتماعية تخرج عن المجال التقليدى لعمل إدارة المراجعة الداخلية ، فإن الأمر يتطلب ضرورة تزويدها بفريق عمل يتمتع بمهارات أكثر من مجرد التخصص المعتاد نظراً لامتدادها إلى فروع من المعرفة الأخرى كعلوم البيئة ، والاقتصاد ، والتخطيط ، والإحصاء ، ويرى البعض أهمية الاستعانة بخدمات خبراء الاستشارات الإدارية الموجودين بمكاتب المحاسبة المهنية لتزويد المراجع الداخلى بتلك المهارات.

ثانياً : مدى التنسيق والتكامل بين مراكز المسئولية الإجتماعية وكافة الإدارات داخل التنظيم :

لاشك أن إيجاد التنسيق والتكامل بين مراكز المسئولية الاجتماعية وكافة الإدارات داخل التنظيم ، يتيح المجال للمناخ التنظيمى لاستيعاب وتأسيس نظام متقدم للرقابة الداخلية .

ويمكن أن يتبلور دور المراجع الداخلى فى فحص هذا الجانب فيما يلى:

١ - عدم وجود تعارض فى الاختصاصات بين مراكز المسئولية الاجتماعية وكافة الإدارات داخل الهيكل التنظيمى .

٢ - وضوح خطوط السلطة والمسئولية داخل مراكز المسئولية الاجتماعية .

٣ - وضوح نطاق الإشراف ومدى مناسبته داخل مراكز المسئولية الاجتماعية.

٤ - وجود التعاون الواضح بين مراكز المسئولية الاجتماعية والإدارات الأخرى.

٥ - التحقق من استجابة الجهاز الإدارى بكافة تنظيماته ومستوياته لنظام الرقابة الاجتماعية والاقتناع به .

٦ - مساعدة الجهاز الإدارى فى تنفيذ نظام الرقابة الاجتماعية لتحقيق الاستفادة المثلى منه .

ثالثا : مدى كفاية النظام فى تحقيق الرقابة على تنفيذ الواجبات الاجتماعية:

يمكن أن تقوم إدارة المراجعة الداخلية بإعداد تقرير تقييمى لمتابعة تنفيذ الواجبات الاجتماعية المسندة للعاملين بمراكز المسئولية الاجتماعية للتحقق من

مدى كفاية تنفيذ تلك الواجبات . وهى فى سبيل ذلك يمكن أن تقوم بالمسئوليات الآتية :

١ - الحصول على البيانات المتعلقة بسلطة منفذى البرنامج الاجتماعى.

٢ - التحقق من تنفيذ البرنامج فى حدود السلطات الممنوحة لهم .

٣ - التعرف على الهدف من البرنامج ومدى وضوحه ودقته .

٤ - تقييم الموقف القائم لجعل الأداء يسير وفقاً للأهداف المحددة وبصورة أكثر فعالية .

٥ - وضع الملاحظات عن مدى تحقق أهداف البرنامج.

٦ - التقرير عن الآثار الناتجة عن الموقف القائم لمحاولة إقناع الإدارة بالعدول عن الموقف الذى يؤدى إلى إحداث آثار اجتماعية سلبية على المجتمع بأطرافه.

٧ - دراسة إجراءات تحقيق أهداف البرنامج .

٨ - دراسة مدى توافق تلك الإجراءات مع الأهداف ومدى تكاملها.

٩ - دراسة مدى اتباع الإجراءات من جانب المنفذين .

١٠ - تقييم جودة أداء العاملين فى تنفيذ المسئوليات الاجتماعية المحددة لهم .

١١ - إستخلاص النتائج والتوصية بالاقتراحات التى يراها .

رابعاً : مدى كفاية النظام فى توفير المعلومات اللازمة للفحص المحاسبى للعمليات الاجتماعية :

يواجه الفحص المحاسبى للعمليات الاجتماعية بعض المشكلات فى الوقت الراهن ، نظرا لصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة للتحقق الحسابى لتكاليف ومنافع البرامج الاجتماعية من خلال نظم المعلومات الحالية المتعارف عليها بالمنظمة. ويمكن للمراجع الداخلى التدرج فى استخدام هذا النوع من الفحص وتطبيقه فى مجالات اجتماعية معينة يتيسر معها الحصول على البيانات والمعلومات . ويمكن أن يتبلور دوره فى الفحص الحسابى والمستندى للعمليات الاجتماعية ، وذلك بفحص بيانات تكلفة أداء البرامج الاجتماعية ، وأسلوب إعدادها وعرضها ، على النحو التالى :

١ - فحص الأسلوب المستخدم فى تحديد الأعباء المالية للبرامج الاجتماعية ومدى ملاءمته.

٢ - فحص المعالجة المحاسبية لتكاليف البرامج الاجتماعية وأسلوب تحميلها.

٣ - فحص أسلوب عرض المعلومات الاجتماعية ومدى ملاءمته سواء بالتقارير الداخلية أو بالتقارير الخارجية .

خامساً : مدى كفاية النظام فـــى الوقـــوف علـــى كفـــاءة وفعاليـــة البـــرامج الاجتماعية:

يجب أن يتأكد المراجع الداخلى عند مراجعة مدى كفاية نظـــام الرقابـــة الاجتماعية فى الوقوف على كفاءة وفعالية البرامج الاجتماعية من الأمور الآتية:

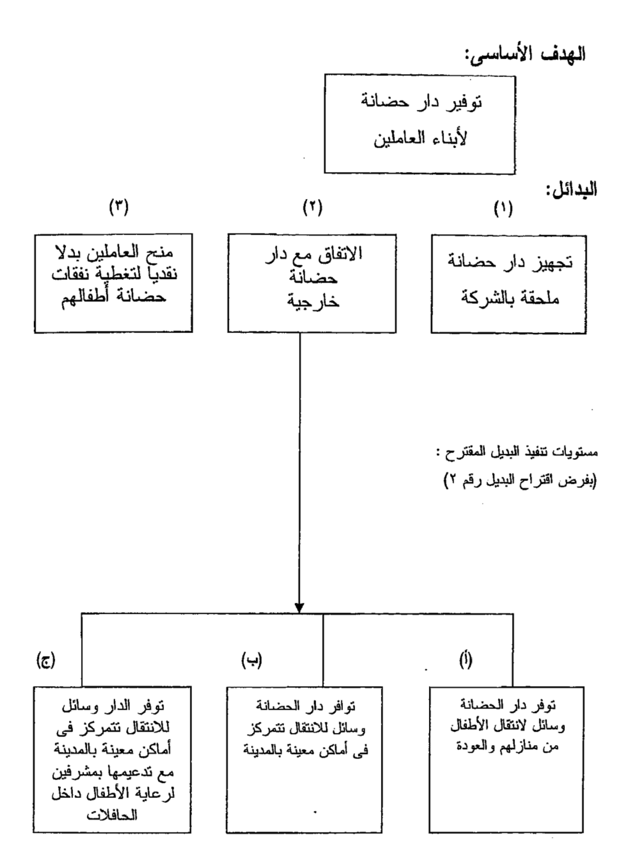
١ - مدى توفير النظام لأدوات تقييم تقوم على الثقة وسريان النتائج.

٢ - مدى توفير النظام لقاعدة سليمة من المعلومات تســاعد الإدارة فـــى اتخـــاذ القرارات الاجتماعية الرشيدة .

٣ - مدى استخدام النظام للمؤشرات الاجتماعية التى تعتبر مصدراً غنياً لوصف التطوير الذى يحدث فى المجتمع أو فئة من فئاته مـــن برنـــامج إجتمـــاعى معين.

٤ - مدى توفير النظام لبدائل البرامج الاجتماعية التى تحقـــق نفـــس الأهـــداف والنتائج المتوقعة ، الأمر الذى يساعد علـــى الاســـتخدام الأمثـــل للمـــوارد المخصصة لتلك البرامج ، ويوضح الشكل التالى برنامجاً إجتماعياً يهـــدف إلى توفير دار حضانة لأبناء العاملين كهدف أساسى ، يتفـــرع عنـــه عـــدة بدائل، ويندرج تحت كل بديل مستويات لتنفيذه .

الهدف الأساسى:



وإزاء ذلك يمكن أن يلعب المراجع الداخلى دوراً واضحاً فـى فحـص مدى كفاءة وفعالية البرامج الاجتماعية على النحو التالى :

١ - فى مجال فحص كفاءة البرامج الاجتماعية ، يجب على المراجع الوقـوف على الممارسات غير الاقتصادية وأسباب الضياع التى تظهر عند تنفيـذ البرامج الاجتماعية لإمكان دراستها ومعالجة الانحرافات الظاهرة ، مـن خلال فحص الإجراءات المتبعة فى تنفيذ البرامج الاجتماعية والاقتصـاد فيها والتعرف على المجهودات المتكـررة مـن قبـل منفـذى البـرامج الاجتماعية ، وأسباب عدم الاستخدام الكفء للموارد المخصصة ، وأيـة سياسات إجتماعية خاطئة، ووجوه الإسـراف فـى اسـتخدام عناصـر التكاليف المخصصة للبرامج الاجتماعية ، وتقديم المقترحات والتوصيات لإدارة المنظمة .

٢ - فيما يتعلق بتقييم فعالية البرامج الاجتماعية ، فإن عدم وضـوح أهـداف البرامج الاجتماعية ، ونقص بيانات الأداء قد يؤثران بالسلب على إمكانية تقييم المراجع لفعالية البرامج الاجتماعية.

فقد توصف أهداف البرامج الاجتماعية بمفاهيم عامة يصعب معها تحديد معانى أو مصطلحات خاصة بها Special Terms ، كما أن نقص بيانات الأداء تعد من أهم المشاكل الأساسية التى يمكن أن تواجه عملية تقيـيم فعاليـة تلـك البرامج ، وقد يرجع السبب فى ذلك إلى عدم اهتمام مديروا البـرامج بتجميـع بيانات الأداء بقدر اهتمامهم بتنفيذ تلك البرامج ، وإزاء المشكلات السابقة التى تحول دون قيام المراجع بأداء دوره على الوجه المرضى فيما يتعلق بتقييم مدى

فعالية البرامج الاجتماعية ، يرى الكاتب أنه يمكن أن يتبلور فى التأكد من وضوح الأهداف الاجتماعية من خلال الاطلاع على الأهداف الرئيسية والفرعية للبرامج الاجتماعية ، وأن وضع الأهداف الاجتماعية قد تم بمعرفة الجهة المسئولة (سواء داخلية أو خارجية) ، ووضوح المقاييس المستخدمة ومناسبتها وسريانها ، واستعراض طرق جمع البيانات والتأكد من صحتها ، وتقديم مقترحاته وتوصياته لإدارة المنظمة .

ويخلص الكاتب إلى أنه بعدما تأكدت المسئولة الاجتماعية لمنظمات الأعمال، وأصبح الأداء الاجتماعى لتلك المنظمات واقعا ملموسا ، كان لزاما علينا نحن المحاسبين البحث عن نظام رقابى داخلى يوفر وسائل للرقابة على ذلك النوع من الأداء ، خاصة وأن نظام المراقبة الداخلية بصورته الحالية لا يغطى كافة جوانب الرقابة حيث يفتقر إلى أساليب تحقق الرقابة على الأداء الاجتماعى.

وقد اقترح الكاتب مفهوم الرقابة الاجتماعية كأحد الأدوات المتطورة لنظام المراقبة الداخلية ، لترشيد السلوك الإدارى وإيجاد نوع من الضبط الاجتماعى بمنظمات الأعمال ، بما يوفره من أساليب وإجراءات تحقق الرقابة على تنفيذ الواجبات الاجتماعية بقصد حماية أهدافها الاجتماعية .

ونوصى بما يلى :

١ – ضرورة قيام منظمات الأعمال بتأسيس استراتيجية اجتماعية تساهم فى ترشيد السلوك الإدارى ، وتطويع الهيكل التنظيمى لاستيعاب وتأسيس نظام متقدم للرقابة الاجتماعية .

٢ – توسيع اختصاصات إدارة المراجعة الداخلية بمنظمات الأعمال ، لتستوعب فحص وتقييم أسلوب الرقابة الداخلية على الأداء الاجتماعى.

٣ – إعادة النظر فى معايير الكفاءة للعاملين بإدارة المراجعة الداخلية بمنظمات الأعمال ، واختيار العناصر المؤهلة والمدربة للقيام بفحص نظم المراقبة بما فيها الرقابة الاجتماعية .

٤ – تشجيع البحوث والرسائل العلمية بالجامعات فى مجال دراسة وتطوير نظم المراقبة بمنظمات الأعمال ، للسعى نحو توفير أساليب تحقق الرقابة الداخلية على الأداء الاجتماعى لتلك المنظمات .

إن الرقابة الاجتماعية مفهوم جديد أثاره الكاتب ويحتاج لدراسات عديدة لترسيخه ، حتى يتسنى إرساء نظام متكامل للمراقبة الداخلية بمنظمات الأعمال فى المستقبل القريب.

الموضوع السابع

طبيعة الأحداث الاجتماعية

تعريف الأحداث الاجتماعية

تعبر المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال عن نوع من الأحداث الاجتماعية التى تختلف من حيث شكلها وتأثيرها وقرينة وجودها عن الأحداث المالية . وتتمثل فى مجالات الاهتمام بالعاملين والمستهلكين والموردين والمقرضين والبيئة والمجتمع ، فهى تتناول مجال الاهتمام بالمجتمع وأطرافه المتعددة للسعى نحو إرضاء المجتمع عن أداء المنظمة كقيامها بإعداد برنامج يحقق المعاملة العادلة للعاملين بها من خلال السعى نحو تحقيق الفرص المتكافئة لهم فى مجال التعيين والتدريب والحوافز والترقى. وتقديم المنتجات المناسبة للعملاء من حيث الجودة وشروط السعر ، أو تلك التى تؤدى إلى أقل تلوث ممكن على البيئة وذلك لخدمة المستهلك والبيئة المحيطة . والعمل على مكافحة تلوث البيئة والسعى نحو تجميلها ، والمساهمة فى حل مشاكل المجتمع من خلال المساهمة فى برامج التعليم مثلا أو مكافحة البطالة وتشغيل نسبة من ذوى الاحتياجات الخاصة والأقليات.

والحدث الاجتماعى يمثل واقعة تحدث بالمنظمة وتنتج أثراً اجتماعياً إيجابيا لأطراف داخل أو خارج المنظمة . وتتمثل فى علاج الآثار السلبية على المجتمع الناتجة عن أداء المنظمة ، أو تحقيق منفعة مباشرة للمجتمع بأطرافه . وقد ينتج عن الحدث الاجتماعى تحقيق نتائج معنوية غير ملموسة مثل رفع الروح المعنوية للعاملين أو ارتفاع المستوى الثقافى للبيئة ، أو الشعور بالأمن والطمأنينة .

التأثير المالى للأحداث الاجتماعية

وإن كانت المسئولية الاجتماعية تلقى الضوء على أداء المنظمة من وجهه نظر المجتمع ككل ومسئوليتها عن نوع من الأحداث والصفقات الاجتماعية . إلا أنه على مستوى المنظمة يترتب عن الحدث الاجتماعى انفاقاً ماليا ، كما قد لا يستدعى أى انفاق مالى . وذلك على سبيل المثال كمايلى :

بالنسبة للعاملين :

- الأحداث الاجتماعية التى يترتب عليها إنفاقا مالياً :
  - إعداد نظام للحوافز يحقق الأجور التشجيعية للعاملين.
  - مشاركة العمال فى الأرباح .
  - إعداد نظام للتأمين والمعاشات للعاملين .
  - إعداد نظام للترقيات .
  - إعداد برنامج لتحقيق نظام غذائى للعاملين بالمجان.
- الأحداث الاجتماعية التى لا يترتب عليها أى إنفاق مالى :
  - تحقيق فرص متكافئة للعاملين فى جميع المجالات .
  - تهيئة الجو المناسب والظروف المشجعة على العمل.
  - العمل على إيجاد علاقات طيبة بين العاملين .
  - منح الثقة للعاملين والعمل على تشجيعهم على الخلق والابتكار.
  - مشاركة العاملين فى اتخاذ القرارات .
  - الاهتمام بدراسة شكاواهم وعقد الاجتماعات الدورية لهم للاستماع إلى آرائهم ودراستها .
  - العمل على بث روح الطمأنينة والاستقرار .

بالنسبة للمستهلكين :

- الأحداث الاجتماعية التى يترتب عليها إنفاقاً ماليا:
  - تحديد أسعار مقبولة للبيع .
  - اشتراك المستهلكين فى المكاسب التى تحققها المنظمة .
  - إعداد نظام للخصم المسموح به ، وللبيع بالتقسيط ، بمعنى اعداد نظام بيعى لخدمة المستهلكين .
  - تقديم نوع من السلع بأسعار رمزية لمساعدة بعض فئات المجتمع .
  - إنشاء مراكز لصيانة المنتجات بعد البيع .
  - الاهتمام بتعبئة وتغليف المنتجات.
  - مد فترة الضمان للمنتجات .

- الأحداث الاجتماعية التى لا يترتب عليها إنفاقاً مالياً :
  - تحقيق الصدق فى الاعلانات .
  - الاهتمام بشكاوى العملاء ودراستها والبت فيها والرد عليها .
  - تقديم السلع التى تناسب أذواق المستهلكين .
  - زيادة أمان المنتج.

بالنسبة للموردين

- الأحداث الاجتماعية التى لا يترتب عليها أى إنفاق مالى :
  - إرساء قواعد عادلة فى التعامل مع الموردين .
  - العمل على إيجاد علاقات طيبة مع الموردين .

- بث الطمأنينة لدى الموردين وتهيئة جو من الثقة بالمنظمة .
- الاهتمام بدراسة شكاوى الموردين وإيجاد الحلول لها والرد عليها .

بالنسبة للمقرضين (البنوك وجهات الإقراض) .

– الأحداث الاجتماعية التى لا يترتب عليها أى إنفاق مالى :

- التزام الصدق والوضوح فى التعامل مع البنوك .
- تقديم البيانات المطلوبة للبنوك بحيث يتوافر فيها الشفافية فى الإفصاح عن حجم القروض ومصادر الحصول عليها لتجميع مخاطر الائتمان المصرفى.
- إعداد برامج زمنية واضحة ومحددة لسداد مستحقات البنوك وجهات الإقراض فى مواعيدها .
- الاهتمام بدراسة شكاوى البنوك وجهات الإقراض والرد عليها وعلى أية استفسارات .

بالنسبة للبيئة :

– الأحداث الاجتماعية التى يترتب عليها إنفاقاً ماليا :

- استخدام أجهزة داخلية بالمنظمة لامتصاص التلوث ذاتياً .
- دفع ضريبة للدولة للمساهمة فى مكافحة التلوث .
- تشجير المنطقة والمساهمة فى تجميلها بإنشاء الحدائق .
- استخدام العادم والفضلات للإقلال من التلوث .

- الأحداث الاجتماعية التى لا يترتب عليها أى إنفاق مالى :
  - إعادة تصميم المنتج للإقلال من التلوث.
  - الحفاظ على توافق تصميم مبنى المنظمة مع المبانى المحيطة .

بالنسبة للمجتمع :

- الأحداث الاجتماعية التى يترتب عليها إنفاقاً مالياً:
  - المساهمة فى برامج خدمة المجتمع للقضاء على البطالة والجريمة ومحو الأمية ورعاية الطفولة .
  - المساهمة فى تدريب وتوظيف ذوى الاحتياجات الخاصة والأقليات وتشغيل الطلاب فى فترة الصيف.

وبذلك فالمسئولية الاجتماعية تهتم بنوع من الأحداث الاجتماعية والتى تختلف عن الأحداث المالية . فقد كانت قرارات إدارية عن حقائق اجتماعية وترجمت لعمليات اجتماعية تختلف فى طبيعتها عن العمليات المالية ، فهى مرتبطة بالمنظمة وتتم بينها وبين المجتمع ، ولا تتم عن طريق قوى السوق المعروفة.

المفاهيم المرتبطة بالأحداث الاجتماعية :

تفرض الأحداث الاجتماعية التى تتم بمنظمات الأعمال نوعا من المفاهيم التى تختلف عما هو متعارف عليه بالنسبة للأحداث الاقتصادية . نظرا لاختلاف طبيعة العملية الاجتماعية عن طبيعة العملية الاقتصادية من حيث موضوع وهدف القياس . فالأولى يتم قياسها من وجهه نظر المجتمع أو فئة من

فئات الجمهور العام ، بينما يختلف ذلك فى الثانية حيث تعتبر المنظمة هى محل القياس ، ولهذا نجد أن وحدة القياس الاجتماعية تتغير بتغير الظـروف وبتغيـر تعريف المجتمع ، فمن الممكن أن تكون وحدة القياس مجموعة من الأفراد مثلا.

كما أن هدف قياس العملية الاجتماعية لا يكون خاصاً بقياس التغيـرات فى الموارد الاقتصادية بالنسبة لمجموعة معينة - كما هو الحال بالنسبة لحملـة الأسهم - بل ينصب القياس على تحديد التغير فى الرفاهة العامة أو الخاصة بفئة من الفئات .

وفيما يلى عرض لتلك المفاهيم :

١ - العملية الاجتماعية :

تمثل العملية الاجتماعية استخدام أو إنتـاج المنظمـة لأحـد المـوارد الاجتماعية البيئية ذات التأثير الاجتماعى على المصـالح المطلقـة أو النسـبية لأطراف المجتمع ، وصعوبة تقييم ذلك التأثير باستخدام قوى السـوق . وبـذلك فالعملية الاجتماعية تمثل الأنشطة ذات المضمون الاجتماعى التى لا تـتم عـن طريق قوى السوق ، ويترتب عليها تكاليف أو منافع بالنسبة للمجتمع .

٢ - التكلفة الاجتماعية :

تعرف بأنها مقياس التلف أو الضرر الذى يحدث للأطـراف الخارجيـة والمجتمع ، نتيجة أنشطة منظمات الأعمال . وهى بذلك تمثل تضحية المجتمـع بالموارد التى استهلكتها المنظمة نتيجة لعملياتها الاجتماعية .

ويمكن تقسيم التكلفة الاجتماعية إلى تكلفة اجتماعية خارجية والتى يتحمل عبؤها المجتمع أو أطراف خارجية عن المنظمة أو المنظمة نفسها ، وتنتج عن الآثار الخارجية السلبية لأنشطة المنظمة ، وتكلفة اجتماعية داخلية تمثل ما تنفقه المنظمة بناءاً على مسئوليتها الاجتماعية الداخلية تجاه أصحاب المصالح المتعاملين معها كالعاملين مثلا .

٣ – المنفعة الاجتماعية (العائد الاجتماعى) :

تمثل المنفعة التى يحصل عليها المجتمع من الموارد التى تضاف بواسطة المنظمة نتيجة لعملياتها الاجتماعية .

٤ – الدخل الاجتماعى :

يمثل صافى المساهمة الاجتماعية للمنظمة عن الفترة ، ويحسب على أساس المجموع الجبرى لصافى الدخل المالى (التقليدى) للمنظمة لفترة معينة إلى العوائد الاجتماعية التى تعود على المجتمع لنفس الفترة مطروحا منها التكاليف الاجتماعية الإضافية عن نفس الفترة .

٥ – الأطراف الاجتماعية :

هى المجموعات الاجتماعية المميزة داخل المجتمع والتى يفترض أن تربطها بالمنظمة عقد اجتماعى .

٦ – حقوق المجتمع :

تقيس اجمالى التغيرات فى مطالبات (حقوق) الأطراف الاجتماعية المستفيدة من المنظمة . ويلاحظ أن هذه المطالبات قد لا تكون ملزمة فى ظل

النظام القانونى السائد . ولكن قياسها سيخدم فى صنع القرارات الاجتماعية وتقييم الأداء الاجتماعى للمنظمات.

٧ ـ صافى الأصل الاجتماعى :

يقيس إجمالى المساهمة غير السوقية لرفاهية المجتمع أو لخير المجتمع مطروحاً منها النفاذ غير السوقى لموارد المجتمع خلال حياة المنظمة .

ولإمكانية وضع إطار للمفاهيم السابقة يحقق أهداف المسئولية الاجتماعية ، يتطلب ضرورة التحديد الواضح لنطاق وعناصر العملية الاجتماعية ، والتى نرى أنها تتمثل فى ثلاثة عناصر ، الأول يتحدد فى ضرورة الاستفادة من العملية الاجتماعية، بمعنى أنه من الضرورى وجود طرف خارجى. يستفيد من العملية الاجتماعية ، ويتحدد العنصر الثانى فى التأثير الناتج عن القيام بالعملية الاجتماعية ، ويمكن تصنيفه إلى تأثير ناتج عن التقدم التكنولوجى كتحقيق الأمان فى استخدام المنتج ، وتأثير ناتج عن السياسة الإدارية للمنظمة كالصدق فى الاعلانات عن المنتج . ويوضح العنصر الثالث مدى إمكانية استخدام معدلات لتسعير التكاليف والمنافع الاجتماعية المتعلقة بكل عملية اجتماعية بالرغم من عدم خضوعها لقوى السوق المتعارف عليها.

وان كنت أرى فى الوقت الحالى صعوبة الاستخدام الفعلى لتلك المفاهيم نظراً لعدم إمكانية التحديد الدقيق لبعضها ، وغموض البعض الآخر ، بالإضافة للطبيعة المميزة للعملية الاجتماعية من حيث التداخل بين نتائجها وتعدد الأطراف المستفيدة منها بدرجات متفاوتة ، والتغير المستمر فى الأولويات الاجتماعية بالنسبة لأطراف المجتمع.

الموضوع الثامن

المحاسبة عن المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

الاهتمام بالمحاسبة الاجتماعية :

اهتم المحاسبون فى الآونة الأخيرة بالمحاسبة الاجتماعية، ودراسة مدى تأثير منظمات الأعمال على المجتمع . وقد لعبت البحوث الجماعية الصادرة عن المنظمات المحاسبية ، بالإضافة للبحوث الفردية دوراً كبيراً فـــى تطـــوير دور المحاسبة من مجرد الاقتصار على القياس التقليدى للدخل وإعداد القوائم المالية، إلى محاولة قياس البيانات وإعداد التقارير التى توضح مدى مشاركة منظمـــات الأعمال فى تحقيق أهداف المجتمع .

ورغم غزارة البحوث والدراسات فى هذا المجال ، إلا أن البعض يرى عدم كفايتها ، ويوصى بالمزيد من تلك الدراسات للمساهمة فى التوصـــل إلـــى إطار عام من المفاهيم والمبادئ التى يمكن أن تحكم الأداء المحاسبى للمجـــالات الاجتماعية بمنظمات الأعمال .

وقد توصلت تلك الدراسات إلى الحقائق التالية :

١ - أهمية مراعاة إدارة المنظمة للأثر الاجتماعى للقرار الإدارى.

٢ - أهمية قياس التأثير الاجتماعى لمنظمات الأعمال .

٣ - عدم الالتزام بالقياس النقدى لتقييم الأداء الاجتماعى ، وأهمية استنباط نظـــم قياس أخرى قد تكون وصفية أو كمية .

٤ - أهمية وجود تقرير للجمهور العام يفصح عن الأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال .

٥ - أهمية الحاجة إلى مراجعة مستقلة لتقارير الأداء الاجتماعى الصادرة عن تلك المنظمات .

مفهوم وأهداف المحاسبة الاجتماعية :

تعددت التعريفات التى تناولت مفهوم المحاسبة الاجتماعية. وتدور معظمها حول اعتبارها أداة قياس البيانات وإعداد التقارير التى تفصح عن مدى مشاركة منظمات الأعمال فى تحقيق أهداف المجتمع وأطرافه .

ومن التعريف السابق يمكن تحديد الأهداف التى يمكن أن تسعى اليها المحاسبة الاجتماعية وذلك على النحو التالى :

١ - قياس مشاركة المنظمة فى تحقيق أهداف المجتمع.

٢ - المساعدة فى التعرف على مدى تمشى سياسة المنظمة فى تحقيق الأولويات الاجتماعية وطموحات أطراف المجتمع .

٣ - توفير المعلومات وإعداد التقارير الاجتماعية وفقا لمعايير معينة تحقق التوازن بين قراء تلك القوائم من أجل التأكيد على المساءلة العامة Public Accountability .

أهمية وضع مبادئ لمحاسبة المسئولية الاجتماعية :

فرضت المحاسبة الاجتماعية مفاهيما معينة تختلف عن تلك المفاهيم المتعارف عليها فى المحاسبة المالية . وقد تبلورت محاولات الكتّاب فى هذا الصدد بوضع تعريفات لبعض المفاهيم المرتبطة بدور المحاسبة فى خدمة المجتمع . وتمثلت تلك المفاهيم فى العملية الاجتماعية، والتكلفة الاجتماعية ، والمنفعة الاجتماعية ، والدخل الاجتماعى ، والأطراف الاجتماعية ، وحقوق المجتمع ، وصافى الأصول الاجتماعية .

ولا شك أن محاولة وضع مفاهيم للمحاسبة الاجتماعية تمثل أساسا جيداً لتقديم إطار تطبيقى لوضع المحاسبة الاجتماعية موضع التنفيذ . ألا أنه يصعب فى الوقت الحالى الاستخدام الفعلى لتلك المفاهيم للأسباب الآتية :

١ - عدم التحديد الدقيق لتلك المفاهيم وغموض البعض الآخر.

٢ - صعوبة إخضاع المنافع الاجتماعية لقوى السوق .

٣ - تعدد الأطراف المستفيدة من العملية الاجتماعية.

٤ - صعوبة تحديد الأهداف الاجتماعية نظراً للتغير المستمر فى أولوياتها .

٥ - ارتباط تلك المفاهيم بأطراف أخرى بالمجتمع خلاف المنظمة.

وجدير بالذكر أن المحاسبة المالية وما تتضمنه من مبادئ متعارف عليها لازالت تسعى لتحقيق أهدافها الخاصة والتى تتمثل فى القياس المالى للأداء الاقتصادى لمنظمة الأعمال ، الأمر الذى يقود إلى القول بصعوبة تصور نجاحها فى تحقيق أهداف المحاسبة الاجتماعية، حيث لم تصمم نظمها أصلا

لخدمة تلك الأهداف . ونتناول فيما يلى بعض المبادئ المتعارف عليها فى المحاسبة المالية ، ودراسة مدى ملاءمتها للتكيف مع أهداف المحاسبة الاجتماعية وذلك على النحو التالى :

١ – الوحدة المحاسبية Accounting Entity

تمثل الوحدة المحاسبية مجال الدراسة فى المحاسبة المالية ومحور العمليات المحاسبية ومحل القياس . وقد تعددت وجهات النظر فى تفسير طبيعة الوحدة المحاسبية من اعتبارها ملكية مشتركة إلى النظر إليها كشخصية معنوية مستقلة ، إلى ظهور نظرية الأموال المخصصة التى تناسب الوحدات الإدارية.

ويمكن تطبيق هذا المبدأ على المحاسبة الاجتماعية مع توسيع مفهوم الوحدة المحاسبية ليضُم بالإضافة للمفهوم التقليدى ، جميع الأطراف الاجتماعية المختلفة التى تتأثر بالعمليات الاجتماعية المنفذة بالوحدة ، الأمر الذى يجعل من الوحدة المحاسبية عنصرا مرناً بحيث يتسع ليشمل دولة أو إقليماً . كما يمتد نطاق القياس فى المحاسبة الاجتماعية ليشمل قياس اثر الوحدة على البيئة الخارجية المحيطة ، بالإضافة للبيئة الداخلية .

٢ – الاستمرارية Going Concern

إعتمدت المحاسبة المالية على وجود مبدأ الاستمرارية الذى يقضى باعتبار المنظمة مستمرة فى متابعة نشاطها . والتصفية هى الاستثناء . وتعتبر

المنظمة مستمرة طالما تحقق أهداف المساهمين التى تتمثل فى تحقيق عائد مجز على رأس المال المستثمر .

ويمكن استخدام هذا المبدأ فى مجال المحاسبة الاجتماعية مع اختلاف التفسير . فالمجتمع ينظر للوحدة المحاسبية على أنها وحدة اقتصادية مرتبطة بعقد اجتماعى معه . ويتوقف بقاؤها واستمرارها على تنفيذها لهذا العقد وتحقيق رغباته والتى تجاوزت ما تقدمه للمجتمع من سلع وخدمات .

٣ – القياس النقدى Monetary Concept

تنظر المحاسبة المالية للنقود كمعيار للقيمة ، ويعتبر القياس النقدى أساس التعبير عن العمليات المحاسبية. أما فى ضوء المحاسبة الاجتماعية فمن الصعب تطبيق القياس النقدى بشكل شامل فى الوقت الحالى وخاصة بالنسبة لقياس المنافع الاجتماعية، فمنها ما يقاس كميا مثل عدد الوجبات الجيدة المقدمة للعمال من خلال برنامج غذائى معين ، أو عدد الأطنان من الهواء الملوث التى تم التخلص منها ذاتيا بواسطة المنظمة . وقد يمكن التعبير عن المنافع الاجتماعية فى شكل وصفى مثل ارتفاع الروح المعنوية للعمال مثلا . وبناء على ما سبق ينبغى أن تتسع وظيفة القياس فى ظل المحاسبة الاجتماعية لتشمل قياس الأثر الاجتماعى للأنشطة المنفذة بواسطة المنظمة، بالإضافة لتعدد لغة القياس لتشمل القياس النقدى . والقياس الكمى فى صورة نسب مئوية أو تغيرات عددية ، بالإضافة للقياس الوصفى .

٤ – التحقق Realization

يعنى هذا المبدأ فى المحاسبة المالية أن الايرادات تتحقق باتمام عملية البيع سواء بالنقد أو بالأجل . ويتم قياس منافع المنظمة من خلال قياس الايرادات الناتجة عن المبيعات أو الخدمات المختلفة التى تؤديها للغير خلال الفترة المحاسبية وتعرف بالمنافع المالية .

ويستدعى الأمر فى ضوء المحاسبة الاجتماعية إلى تغيير مفهوم مبدأ التحقق ، من تحقق الإيراد إلى تحقق المنفعة الاجتماعية التى تنشأ كنتيجة لتصرفات يتم اتخاذها من جانب المنظمة لتحسين حالة المجتمع وليس التصرفات التى تُتخذ للمحافظة على الحالة التى هو عليها .

٥ – المقابلة Matching

تهتم المحاسبة المالية بمقابلة الإيرادات بالنفقات اللازمة لتحقق تلك الايرادات خلال الفترة ، مع إهمال التكاليف الاجتماعية وتحميلها على المجتمع وأطرافه، الأمر الذى يترتب عليه عدم صدق القوائم المالية .

ويصعب تطبيق مبدأ المقابلة فى المحاسبة الاجتماعية للأسباب الآتية :

أ – قد لا تتحقق المنافع الاجتماعية المتولدة من إنفاق المنظمة للتكاليف الاجتماعية فى نفس فترة إنفاقها ، بل تمتد لأكثر من فترة زمنية. فقد تمتد منافع البرامج الاجتماعية لأكثر من فترة زمنية ، بينما يمكن للتكاليف الاجتماعية نسبتها لفترة زمنية معينة .

ب - إن عدم التوصل لوحدة قياس موحـدة لكـل مـن التكـاليف والمنـافع الاجتماعية يؤدى إلى صعوبة تطبيق مبدأ المقابلة . وعدم إمكانية تحديـد زيادة المنافع الاجتماعيـة عـن التكلفـة النقديـة للبـرامج والأنشـطة الاجتماعية.

٦ - الأهمية النسبية Materiality

يمكن استخدام هذا المبدأ فى مجال المحاسبة الاجتماعية مـع مراعـاة اختلاف التفسير المحاسبى عن التفسير الاجتماعى له. فيركز المحاسبون علـى الأهمية النسبية لأى عنصر بالنسبة لأثره على ربح الوحدة المحاسبية أو مركزها المالى ، بينما ينبغى أن يركز التفسير الاجتماعى لهذا المفهوم على مدى تـأثير العنصر على المجتمع وأطرافه وذلك بالإفصـاح عـن أى عنصـر ذا أهميـة للمجتمع وأطرافه المختلفة بصرف النظر عن تأثيره على نتيجة أعمال المنظمـة ومركزها المالى .

كما ينبغى أن تقاس الأهمية النسبية لأى عنصر من خلال تأثيره علـى قرارات الأطراف المتعددة بالمجتمع. وتظهر أهميته إذا جعل المستثمر يسـتثمر أمواله بالمنظمة من عدمه ، أو يجعل العامل يفضل البقـاء والاسـتمرار فـى المنظمة أو تركها والبحث عن فرص عمل أخرى ، أو يؤدى بالمسـتهلك إلـى التعامل مع منتجات المنظمة من عدمه ، أو يجعل المجتمـع يسـاند المنظمـة ويدعمها أو يلفظها.

والدراسة السابقة لا تزيد عن مدخل للتفكير فى وضع مبادئ للمحاسبة الاجتماعية من خلال تناول بعض مبادئ المحاسبة المالية ودراسة مدى ملاءمتها للمحاسبة الاجتماعية . وقد اختار الكاتب تلك المبادئ على سبيل المثال وليس الحصر، مع الأخذ فى الاعتبار البُعد عن الجدل القائم بين المحاسبينْ حول ما يعتبر مبدأ أو فرض أو مصادرة أو بديهية أو غيرها من مفاهيم النظرية المحاسبية، فقد تناولتها كتابات عديدة بالدراسة والتحليل . وتناولها فى هذا المجال سيكون تكراراً لكتابات سابقة.

وخلاصة القول .. فقد حان الوقت للإتفاق على أهمية وضع مبادئ للمحاسبة الاجتماعية بعد أن أصبح الأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال يقف جنبا إلى جنب الأداء الاقتصادى لها . وأصبحت المسئولية الاجتماعية لتلك المنظمات أمرا حتميا ينبغى عليها الاعتراف بها حتى تتكيف مع متطلبات المجتمع وتحظى بتأييده .

ولتحقيق أهداف المحاسبة الاجتماعية ينبغى على المحاسبة أن تعدّل من أهدافها الخاصة وأن تحرر نفسها من القيود المفروضة عليها من قبل الاعراف والمعايير والفروض ، كما أن الاتفاق على مبادئ للمحاسبة الاجتماعية يمكن أن يمثل إطاراً يحكم الأداء المحاسبى لجوانب المسئولية الاجتماعية لتلك المنظمات.

القياس المحاسبى للأداء الاجتماعى

لعل المشكلة الأولى التى لم يتوصل المحاسبون لحلها حتى الآن هى مشكلة القياس المحاسبى للأداء الاجتماعى ، وذلك لصعوبة تطبيق المعايير الموضوعية المتعارف عليها محاسبيا لقياس جميع جوانب المسئولية الاجتماعية

لمنظمات الأعمال ، والتى تتمثل فى القياس النقدى المتبع عند معالجة الأحداث الاقتصادية نظرا للطبيعة المعنوية غير الملموسة لمعظم التكاليف والمنافع الاجتماعية ، وعدم إمكانية إخضاع الأحداث الاجتماعية لقوى السوق المتعارف عليها بالنسبة للصفقات المالية . فكيف يمكن قياس التكاليف الاجتماعية الناتجة عن انخفاض الروح المعنوية للعاملين بسبب إغلاق بوفية المنظمة ، أو كيف يمكن قياس التكاليف الاجتماعية الناجمة عن الخوف والإحباط وعدم الأمان لديهم بسبب بعض القرارات المجحفة لإدارة المنظمة كالمعاملة غير العادلة ، أو الناتجة عن فقدان سمعة المنظمة بسبب قرار تخفيض مدة الضمان على منتجاتها، أو إغلاق بعض مراكز صيانة منتجاتها بعد البيع. وبالمقابل كيف يمكن قياس المنافع الاجتماعية الناتجة عن الرضا الوظيفى للعاملين محاسبيا ، أو قياس الآثار الإيجابية الناجمة عن تقديم المنظمة لخدمات أفضل للعملاء . والأمثلة السابقة تظهر بوضوح الطبيعة المعنوية غير الملموسة للتكاليف والمنافع الاجتماعية، الأمر الذى يجعلنا نقبل لغات قياس أخرى قد تكون وصفية أو كمية فى صورة نسب مئوية أو تغيرات عددية .

وقد بذلت عدة جهود من قبل الهيئات والجمعيات العلمية والاتحادات المهنية فى العالم المتقدم للسعى نحو اقتراح أساليب لقياس الأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال .

فقد قامت جمعية المحاسبين الأمريكية (A.A.A.) بتشكيل لجنة لقياس التكاليف الاجتماعية ، وقام معهد المحاسبين الأمريكى القومى (N.A.A.) بتشكيل لجان مهمتها دراسة كيفية قياس الأداء الاجتماعى ، كما قام مجمع

المحاسبين القانونيين بأمريكا (AICPA) بتشكيل لجان للبحث عن الأسلوب الأمثل للقياس الاجتماعى . وتوصلت إلى صعوبة قياس المنافع الاجتماعية بالأسلوب النقدى المتعارف عليه ، وضرورة البحث عن أساليب أخرى يمكن أن يقبلها المحاسبون. ورأت أن الوحدات النقدية ليست أفضل المعايير لقياس الأداء الاجتماعى ، فقد يصاحبها صور قياس أخرى . وقد ظهرت عدة محاولات لقياس التكاليف والمنافع الاجتماعية . ففى مجال قياس التكاليف الاجتماعية ظهر أسلوب تكلفة المدخلات ، وأسلوب المنع والتصحيح ، وأساليب تحليل التكاليف التى يندرج تحتها أسلوب التكلفة المالية المباشرة للبرامج الاجتماعية ، وأسلوب التكلفة / مخرجات وفعالية التكاليف . كما ظهرت عدة صور لقياس المنافع الاجتماعية منها المؤشرات الاجتماعية ، والأسلوب الزمنى، وأسلوب قياس أثر البرامج الاجتماعية على الأطراف المستفيدة ، بالإضافة لأسلوب الأهمية النسبية لمخرجات البرنامج الاجتماعى .

ولا شك أن تلك الأساليب ما هى إلاّ اجتهادات من قبل واضعيها ، ومحاولات جدية على طريق تحسين نتائج قياس الأحداث الاجتماعية بواسطة منظمات الأعمال .

وفيما يلى شرحاً مبسطاً لتلك الأساليب:

أساليب قياس التكاليف الاجتماعية :

أ – تكلفة المدخلات :

وبمقتضى هذا الأسلوب تتحمل المنظمة سواء مشروعا أو دولة بعدد معين من الوحدات النقدية فى سبيل تنفيذها للمشروعات الاجتماعية .

ب – المنع والتصحيح :

ظهر هذا الأسلوب لتحديد تكاليف الأضرار التى تسببها المنظمة للبيئة كالتلوث ويقضى بتحديد التكاليف التى كان يمكن إنفاقها لمنع حدوث الضرر ، أو حصر التكاليف التى ينبغى إنفاقها لإعادة الوضع لما كان عليه . ويسمى النوع الأول تكاليف المنع أو الحماية أو الوقاية ، والنوع الثانى يسمى بتكاليف التصحيح أو العلاج .

جـ- تحليل التكاليف :

تتدرج هذه الأساليب من محاسبة التكاليف أو تكلفة نتائج البرامج إلى الأساليب التى تربط استخدام الموارد بمخرجات غير نقدية . وتتفق هذه الأساليب مع استراتيجية القيم التى تربط بين التكاليف المالية بالمخرجات غير المالية . ويمكن أن تفيد تلك الأساليب فى مجال تقييم التكاليف الاجتماعية وهى على سبيل المثال ما يلى :

- أسلوب التكلفة المالية المباشرة للبرامج الاجتماعية : يقضى بتحميل البرامج الاجتماعية التى تقوم المنظمة بتنفيذها بالتكاليف المالية المباشرة فقط تفاديا لمشاكل تحميل التكاليف غير المباشرة .
- أسلوب التكلفة / مخرجات : يقضى بإيجاد العلاقة بين المدخلات (التكاليف) والمخرجات غير المالية لبعض البرامج الاجتماعية. وتعرف مخرجات التكاليف بأنها الموارد المستخدمة لتحقيق تغير ملموس فى الأداء مثل ارتفاع المستوى العلمى .

- فعالية التكاليف : يقضى هذا الأسلوب بإجراء مقارنة بين تكلفة المخرجات لتحديد أكثرها منفعة فى تنفيذ البرامج . فهو أداة فنية يهدف إلى تحقيق الأهداف المحددة بأقل تكلفة ممكنة .

أساليب قياس المنافع الاجتماعية :

١ - **المؤشرات الاجتماعية** : يستخدم لوصف التطور الذى حدث بالمجتمع أو أحد أطرافه نتيجة برنامج معين .

٢ - **الأسلوب الزمنى** : يستخدم لقياس فعالية وحدات الخدمة المقدمة للأفراد عند نقاط زمنية متعددة .

٣ - **أثر البرنامج الاجتماعى** : يستخدم لقياس أثر البرنامج الاجتماعى على الأطراف المستفيدة منه ، من خلال تقسيمهم إلى عدة فئات أو مستويات، وقياس أثر البرنامج على كل مستوى . وتتعلق تلك الآثار بالمنافع المحققة فعلا .

٤ - **أسلوب الأهمية النسبية لمخرجات البرنامج الاجتماعى** : يختص هذا الأسلوب بالبرنامج الاجتماعى متعدد المخرجات، ويقضى باستخدام أسلوب قياس بسيط غير مرجح للتعرف على أهم مخرجات البرنامج.

ونظرا لصعوبة قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية ، لا يجد الكاتب مانعاً من توافر نوعين من التكاليف لكل برنامج اجتماعى . يمثل النوع الأول التكاليف النقدية وتتعلق بالعناصر القابلة للتقييم النقدى ، والثانى يمكن أن يطلق عليه التكاليف غير النقدية، وتعبر عن البيانات الوصفية للآثار السلبية بالنسبة للفئات المختلفة بالمجتمع والتى يتعذر قياسها بالأسلوب النقدى . أما بالنسبة

للمنافع الاجتماعية فيمكن إعداد قائمة بالمنافع المتوقعة من برنامج معين ، ويتطلب ذلك ضرورة وجود قائمة بأهداف هذا البرنامج يمكن ترجمتها إلى خطة عملية تستخدم كأساس لتخطيط تكاليف البرامج .

الإفصاح المحاسبى للمعلومات الاجتماعية لمنظمات الأعمال :

ينبثق مفهوم الإفصاح من المسئولية الاجتماعية للأفراد والجماعات التى تملك قوة اقتصادية معينة ، وعليها واجب الإفصاح علانية عما تفعله لمن لهم الحق فى الحصول على تلك المعلومات وتستند النظرة الشاملة لمفهوم الإفصاح على افتراض أن المحاسبة تتمثل فى شرح وتوضيح وتسهيل الرقابة على الأنشطة التنظيمية لمنظمات الأعمال . وعدم اقتصارها على الأحداث الاقتصادية التى يتم عرضها بقائمتى الدخل والمركز المالى .

ويعُتبر امتداد الإفصاح ليتضمن معلومات اجتماعية ذا أهمية كبرى فى الحكم على الأداء الشامل لتلك المنظمات– بالإضافة إلى ربحيتها – وذلك من خلال النظر إلى تأثيرها الاقتصادى والاجتماعى العام ، كتطور إنتاجيتها وجودة المنتج ودورها فى تحسينه، ومنفعته لأطراف المجتمع لسد حاجة أساسية لهم ، ودورها فى امتصاص البطالة وفى التوظف ، وفى تحسين البيئة ، ومساهمتها فى حل المشاكل الأساسية للمجتمع بصفة عامة .

وتكتنف عملية التقرير عن الأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال الكثير من المشاكل والصعوبات ، فقد ظهرت مدرستان فى هذا الصدد . ترى المدرسة

الأولى ضرورة إدماج المعلومات الاجتماعية فـــى صـــلب القــوائم الماليـــة المتعارف عليها ، وليكن فى قسم خاص .

بينما تنظر المدرسة الثانية إلى أهمية إعداد قوائم وتقــارير اجتماعيــة مستقلة عن القوائم المالية ، نظرا لاختلاف المساءلة المحاسبية فـــى كـــل مـــن المحاسبة عن الأداء الاقتصادى والمحاسبة عن الأداء الاجتماعى .

ويؤيد الكاتب وجهة النظر الثانية ، حتـــى يمكـــن أن تحقـــق منظمـــات الأعمال نظاما متكاملاً للتقارير الخارجية يفى بالاحتياجات المتعددة لأطـــراف المجتمع ، كما يؤدى إلى إمتداد دور تلك التقارير واعتبارها إحدى الأدوات التى تعكس التطورات الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع .

وقد ظهرت نماذج للإفصاح عن المعلومـــات الاجتماعيـــة فـــى الفكـــر المحاسبى والتطبيق العملى فى دول العالم المتقدم . فقد اقتـــرح (ABT) قائمـــة دخل اجتماعى ، وقائمة مركز مالى اجتماعى . كمـــا ظهـــرت عـــدة تقـــارير اجتماعية كالتقرير الوصفى عن النشاط الاجتماعى الذى أعدته شركة (Scovill) الأمريكية ، وظهرت تقارير تعرض التكاليف الاجتماعية فقط وأشـــهرها قائمـــة النشاط الاجتماعى الاقتصادى التى اقترحها (Linowes) ، بالإضـــافة للتقـــارير التى تفصح عن التكاليف والمنافع الاجتماعية كقائمة التأثير الاجتمـــاعى والتـــى تبناها (Estes) .

ويستعرض الكاتب المحاولات السابقة بشىء من التفصيل:

المحاولة الأولى :

أهتمت إحدى المحاولات بدراسة ميدانية لبعض الشركات الأمريكية التى لديها قوائم وتقارير اجتماعية للتعرف علـــى مجـــالات الإفصــــاح عـــن الأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال ، وانتهت هذه الدراســـة إلـــى أن هنـــاك خمســـة مجالات للأداء الاجتماعى تتمثل فى :

١ - الرقابة البيئية Environmental Control

٢ - استخدام الأقليات Minority Employment

٣ - المسئولية تجاه العاملين Responsibility to Personnel

٤ - أنشطة لخدمة المجتمع Community Activities

٥ - تحسين المنتج Product Improvement

كما انتهت هذه المحاولة بعرض بيانات لاظهار الأهميـــة النســـبية فـــى مجال الإفصاح عن الأداء الاجتماعى بالقوائم والتقارير الاجتماعية. واتضح منها أن الرقابة البيئية (حماية البيئة) تعتبر محور اهتمام منظمات الأعمال حيـــث أن ٤٣% من افصاح المنظمات محل الدراسة قد اهتمت بعرض بيانات الرقابة على البيئة ، فى حين أن الإفصاح عن المجالات الأخرى لم يحظ بالاهتمام الكافى.

المحاولة الثانية :

استهدفت محاولة أخرى إعداد قائمة للدخل الاجتماعى لإحدى الجامعات الأهلية ، وأوضحت هذه المحاولة كيفية تحديد الدخل الاجتمـــاعى وذلـــك عـــن طريق مقابلة الايرادات الاجتماعية مع التكاليف الاجتماعية خلال الفترة الماليـــة

محل الدراسة . وقد أعدت تلك الدراسة جدولا يوضح قائمة الدخل الاجتماعى من وجهه نظر المحاسبة الاجتماعية مع قائمة الدخل التقليدية باستخدام مفهوم المحاسبة المالية (التقليدية) وذلك وفقا للشكل الآتى :

قائمة الدخل التقليدية	قائمة الدخل الاجتماعى
الايرادات :	الايرادات : (منافع اجتماعية)
× الرسوم التى يسددها الطلاب	× منافع التعليم على المجتمع
× منح الأبحاث	× منافع الأبحاث على المجتمع
× إعانة الدولة	××
××	
ناقصا : التكاليف	ناقصا : التكاليف الاجتماعية
× تكاليف التعليم	× الرسوم التى يسددها الطلاب للجامعة
× تكاليف الأبحاث	× تكاليف الأبحاث
× تكاليف إضافية	× إعانة الدولة
××	× عناصر أخرى
×× صافى الربح أو الخسارة	××
	×× الدخل الاجتماعى أو الخسارة الاجتماعية

ويلاحظ من الجدول السابق أن معظم النفقات والتكاليف الخاصة التى تتحملها الجامعة تمثل منافع اجتماعية لبعض الأطراف داخل المجتمع أو للمجتمع ككل ، كما تعتبر الايرادات الخاصة من وجهة نظر الجامعة تكلفة اجتماعية يتم مقابلتها مع الايرادات الاجتماعية للتوصل لصافى الدخل الاجتماعى.

المحاولة الثالثة :

إستهدفت هذه المحاولة إعداد قائمة للدخل الاجتماعى فى المنظمات الهادفة للربح ، وقد أخذت الشكل الآتى :

xx		القيمة المضافة من إنتاج المنظمة
		مضافا إليها :
		المنافع الاجتماعية مثل :
	x	برامج التدريب
	x	برامج تحسين الصحة للعاملين
	x	برامج تعيين الأقليات
xx		
xx		
	x	مطروحا منها :
	x	التكاليف الاجتماعية مثل :
	x	تلوث البيئة
		المشاكل الصحية التى تسببها منتجات المنظمة
xx		
xx		صافى الربح الاجتماعى أو صافى الخسارة الاجتماعية

المحاولة الرابعة :

وقد ظهرت محاولة أخرى تربط بين المحاسبة الاجتماعية ومحاسبة الموارد البشرية ، وتحبذ إعداد تقارير وقوائم اجتماعية على نفس الأسس المستخدمة فى محاسبة الموارد البشرية ، باعتبار أن المحاسبة الاجتماعية تهتم بقياس وتقرير أثر أنشطة المنظمة على كل من المجتمع والبيئة ، بمعنى أثرها على كل من فئات المجتمع المتمثلة فى العامل، والمستهلك ، والمورد ، والمقرض ، والمالك ، والمستثمر ، والأجهزة الحكومية والجمهور. ومن هنا يمكن القول أن اثر المنظمة على المجتمع يتمثل فى أثرها على الموارد البشرية سواء داخل الوحدة أو خارجها ، وباستخدام مفاهيم محاسبة الموارد البشرية لاعداد القوائم والتقارير الاجتماعية يتم قياس الموارد البشرية كأحد أصول المنظمة .

المحاولة الخامسة :

وقد ظهرت عدة محاولات أخرى للقياس والتقرير عن الأداء الاجتماعى فى بعض المجالات لبعض منظمات الأعمال . وترتب على تلك المحاولات ظهور عدد من التقارير النوعية لكل مجال من مجالات الأداء الاجتماعى ولكل مجموعة من المستخدمين لغرض اتخاذ القرارات ، مثل إعداد تقرير عن أنشطة المنظمة فى مجال مكافحة التلوث ، وإعداد تقرير عن أنشطة المنظمة فى مجال تعيين الأقليات . ومما لاشك فيه أن هذه التقارير تفيد فى إعطاء مستخدميها بيانات وافية عن كل مجال بما يخدم أهدافهم ، ثم تُجمع هذه التقارير

النوعية للوصول إلى تقرير شامل للجمهور العام يفيد جميـــع مســـتخدمى تلـــك القوائم و التقارير.

المحاولة السادسة :

تسمى بمنهج Linowes ويقترح نظاماً يُمكِّن من إعداد قائمة اجتماعيـــة اقتصادية ، ويتطلب هذا النظام تطبيق مقـــاييس اقتصـــادية وماليـــة للمجـــالات الاجتماعية والبرامج الاقتصادية . وتشتمل هذه القائمة على النفقات التى تمـــت طواعية لتنفيذ البرامج الاجتماعية لتحسين أحوال العاملين ، أو أمان المنتج ، أو ظروف البيئة ، أما النفقات القانونية التى يستلزمها القانون أو عقد النقابـــة فلـــن تتضمنها هذه القائمة باعتبارها من النفقات الضرورية التـــى يســـتلزمها العمـــل التجارى.

ويؤكد على عدم احتواء قائمة التشغيل الاجتماعيـــة الاقتصـــادية علـــى النفقات القانونية التى تحملتها المنظمة ، كما اعتبر عدم تحمل المنظمة للنفقـــات القانونية والتى نص عليها القانون بخصوص إجراء معين لصالح المجتمع ولـــم تلتفت إليه المنظمة فلابد أن تتحمل المنظمة هذا البند ويعتبر فى حكم الخســـائر عن السنة المعنية ، وضرب مثالا على أن تجاهل تركيب أجهزة أمان بالمنظمة رغم أتاحتها وبسعر معقول وينص عليها القانون يعتبر ذلك خسارة ، كما يعتبر فى حكم الخسارة أيضا أى إجراء لصالح المجتمع وافقت عليه الحكومـــة وقـــد أجّلته المنظمة .

وتتضمن قائمة التشغيل الاجتماعية / الاقتصادية مايلى :

١ - نسبة الحصة فى الرواتب والمصروفات المتعلقة بالأفراد الذين يعملون لدى مؤسسات اجتماعية .

٢ - مساهمات نقدية وفى صورة منتجات.

٣ - تكاليف إيجاد التسهيلات التى تحقق صالح العاملين أو الصالح العام للجمهور، بخلاف ما تطلبه الحكومة أو النقابة.

٤ - المصروفات التى تنفق طواعية لتركيب أجهزة الأمان Safety devices فى مكان العمل أو فى المنتجات والتى لا يتطلبها القانون أو العقد .

٥ - التكلفة التطوعية Voluntarily Costs لبناء ساحة للألعاب Playground أو دار حضانة Nursery School لأبناء العاملين أو سكان المنطقة المجاورة وتكاليف تشغيل هذه التسهيلات فى كل سنة .

٦ - تكاليف إعادة تجميل البيئة فى المواقع التى يحدث بها تلوث أو تشويه لصورة البيئة ، لو لم يتطلب القانون ذلك .

٧ - التكاليف الإضافية لتصميم وإنشاء أعمال جذابة بالشركة من أجل الجمال والصحة والأمان .

وتمثل محتويات قائمة التشغيل الاجتماعية الاقتصادية ما قدمته المنظمة وما حجبته عن المجتمع ، وينبغى التفرقة بين البرامج الاجتماعية التى يتطلبها القانون – حيث يعتبرها تكاليف ضرورية وتستبعد من القائمة – وبين تكاليف تلك البرامج التى تنفق طواعية والتى يجب أن تتضمنها تلك القائمة .

وتتضمن هذه القائمة مبلغ اجمالى المساهمة الاجتماعية الاقتصادية أو العجز السنوى ، وتفيد تلك القائمة فى مجال إجراء المقارنات بين المنظمات المماثلة التى تعمل فى نفس المجال ، أو مقارنة وتحليل هذه القائمة لعدد من السنوات لمنظمة معينة، الأمر الذى يساعد على التعرف على الاتجاه العام للإجراءات الاجتماعية المتخذة بمعرفة إدارة المنظمة .

وقد حدد Linowes الدولار الاجتماعى / الاقتصادى كوحدة قياس تستخدم فى تحديد جميع المصروفات ذات الطبيعة الاجتماعية المفيدة والتى تنفق طواعية بمعرفة المنظمة .

ويستعرض البنود الآتية كإجراءات إيجابية بقائمة التشغيل الاجتماعية/ الاقتصادية وهى :

١ – البرنامج التدريبى للعمال المعوقين Handicapped Workers

٢ – المساهمات لكلية الزنوج Contributions to black College

٣ – التكاليف الإضافية على رقم الأعمال نتيجة سياسة استخدام الأقليات.

٤ – تكاليف دار الحضانة لأبناء العاملين والمقامة طواعية.

٥ – تكاليف إصلاح وتجميل مقلب قمامة يدخل ضمن ممتلكات المنظمة.

٦ – تكاليف تركيب أجهزة مراقبة التلوث على مخارج الدخان .

٧ – تكاليف إزالة السموم عن النفايات المتخلفة عن العمليات المنتهية فى السنة.

٨ – مرتب نائب رئيس الشركة أثناء فترة عمله فى مهمة صيانة أو سلامة الإنتاج الحكومى .

٩ - تكاليف إحلال طلاء غير سام محل طلاء سام كان يستخدم فى السابق.

كما حدد Linowes عدد من البنود التى تمثل إجراءات سلبية فيما يلى :

١ - تأجيل تركيب أجهزة أمان جديدة علـــى آلات القطـــع Cutting Machines (تكاليف الأجهزة) .

٢ - التكاليف التى كان يمكن أن تتحملها المنظمة لو أنها أعادت صورة موقعـــا للتعدين السطحى إلى ما كان عليه .

٣ - التكاليف التى كان يمكن أن تتحملها المنظمة لو أنها قامت بـــإجراء عمليـــة تنقية لعزل السوائل السامة الملقى بها فى المجرى المائى.

٤ - تكلفة جهاز أمان موصى به من لجنة أمن ولم تضف على المنتج .

وتبوب الإجراءات الاجتماعية الإيجابية والسلبية السابقة بقائمة التشـــغيل الاجتماعية الاقتصادية فى ثـــلاث مجموعـــات ، وهـــى العلاقـــــات بـــالأفراد (People) ، والعلاقات بالبيئة ، والعلاقات بالمنتج .

ورأى أن هذه القائمة تنال اهتمام بعض الطوائـــف مثـــل المســـتهلكين ومستثمرى الشركات والوكالات الحكومية . وحث علـــى ضـــرورة إصـــــدار تشريع يخصم من دخل المنظمات الخاضع للضريبة مقابـــل الجـــزء الخـــاص بصافى المصروفات الاجتماعية السنوية كما تظهر بالقائمة . كما رأى أنه يتوقع من المنظمات فى وقت قريب إعداد موازنات تشغيل اجتماعية اقتصادية لعرض خطة عمل المنظمة فى السنة التالية .

واعتبر أن قائمة التشغيل الاجتماعية / الاقتصادية الخطوة الأولى لقياس الإجراءات الاجتماعية أو لقياس عدم إيجابية المنظمة وذلك بالمفهوم الكمى ، كما يرى أن أى عمل اجتماعى ايجابى من جانب المنظمات لا يستلزمه نص القانون ومن شأنه أن يحسن ظروف العمل أو أمان المنتج/ أو البيئة يجرى تحديده وينعكس بالزائد على قائمة التشغيل.

وحدد فى دراسته الجهة المنوط بها إعداد تلك القائمة ، واعتبر أن نظام الفريق Team Work هو المناسب لإعداد مثل هذه القائمة ، ورأى أن هذا الفريق يجب أن يُختار من داخل المنظمة ومن بين إداراتها المختلفة على النحو التالى :

١ - محاسب رئيسا لفريق العمل.

٢ - أحد المديرين التنفيذيين .

٣ - أحد العاملين فى مجال الخدمة الاجتماعية.

٤ - أحد المختصين بشئون الصحة العامة .

٥ - إقتصادى.

وقد تناولت دراسته إعداد قائمة تشغيل اجتماعية اقتصادية لمنظمة جونس Jones Corporation ، وفيما يلى البنود التى تناولتها هذه القائمة :

منظمة جونس

قائمة تشغيل اجتماعية/ اقتصادية

١ – العلاقات بالأفراد : **Relations With People**

أ – التحسينات :

(١) البرنامج التدريبى للعمال المعوقين .

(٢) الأعانة لكلية الزنوج .

(٣) التكاليف الاضافية على رقم الأعمال بسبب برنامج استخدام الأقليات.

(٤) تكاليف إنشاء دار الحضانة لأبناء العاملين بالمنظمة والتى أقيمت طواعية.

ب – ناقصا : الأضرار : **Less detriments**

تأجيل تركيب أجهزة أمان جديدة بالنسبة لماكينات القطع (تكلفة الأجهزة) .

جـ- صافى التحسينات فى الإجراءات المتعلقة بالجمهور عن السنة .

٢ – العلاقات بالبيئة : **Relations with environment**

أ – التحسينات :

(١) تكلفة إصلاح وتجميل مقلب للقمامة بممتلكات المنظمة .

(٢) تكلفة تركيب أجهزة لمراقبة التلوث فى منافذ الدخان للمصنع .

(٣) تكلفة إزالة سموم الفضلات الناجمة عن العمليات المنتهية خلال العام .

اجمالى التحسينات .

ب – ناقصا : الأضرار :

(١) التكلفة التى كانت ستكبدها المنظمة فيما لو أعادت موقعــا للتعــدين السطحى إلى ما كان عليه .

(٢) التكلفة التى كان يمكن أن تتكبدها المنظمة لو أنها قامت بعملية تنقية لتحييد السوائل السامة الملقى بها فى المجرى المائى.

جـ- صافى العجز فى الإجراءات المتعلقة بالبيئـة Net deficit Relations With Product .

٣ – العلاقات بالمنتج :

أ – التحسينات :

(١) راتب نائب رئيس المنظمة أثناء فترة عمله فى مهمة تتعلــق بــأمن الإنتاج الحكومى.

(٢) تكلفة إحلال طلاء غير سام محل طلاء سام كان يستخدم فى السابق .

إجمالى التحسينات :

ب – ناقصا : الأضرار :

تكلفة جهاز أمان موصى عليه من لجنة الأمن لم يضف على المنتج .

جـ- صافى التحسينات فى الإجراءات المتعلقة بالمنتج عن السنة

إجمالى العجز أو / التحسينات الاجتماعية الاقتصادية عن السنة

يضاف : صافى التحسينات المتراكمة حتى أول العام .

الاجمالى العام لصافى الإجراءات الاجتماعية / الاقتصادية نهاية العام.

مزايا قائمة التشغيل الاجتماعية / الاقتصادية :

١ - يمكن من خلالها الحكم على مـدى كفايـة وفعاليـة المنظمـة فـى أداء مسئوليتها الاجتماعية باعتبارها أداة لربط التكلفة بالعائد .

٢ - إستخدامها لوحدة قياس نقدية وهى الدولار الاجتماعى/ الاقتصادى.

٣ - إحتوائها على الإجراءات الإيجابية والسـلبية للمنظمـة تجـاه المجتمـع وأطرافه ، فهى تشمل العمل والامتناع عن العمل . وهذه هـى النظـرة الاجتماعية الشاملة.

ومن عيوبها : أنها تقتصر على إظهار الأنشطة التطوعية فقط وإهمالها الأنشطة الاجتماعية القانونية ، حيث أنهما معا يمثلان المسئولية الاجتماعية الشاملة تجاه المجتمع والتى ينبغى أن تعبر عنهما هذه القائمة .

المحاولة السابعة :

تسمى منهج Bauer & Fenn والـذى يعتمـد علـى تقيـيم للبـرامج الاجتماعية لمنظمات الأعمال من خلال ربط الخطط بالأهداف الاجتماعية، وقد

اقترحا أربع خطوات تساعد المنظمة على إعداد نظم للبرامج الاجتماعية ، كما أعدا نموذجا للمراجعة الاجتماعية يسمى (تكلفة المزايا) والذى قام بتطويره بعد ذلك مستشار إدارة الأعمال Clark C. ABT حيث قامت منظمته بطبع قائمة للدخل الاجتماعى وورقة للميزانية الاجتماعية فى تقريرها السنوى للمساهمين.

المحاولة الثامنة :

يسمى منهج ABT أو المحاسبة الاجتماعية الشاملة ، ويركز هذا المنهج على تأثير المنظمة على المجتمع ، كما يحدد أربعة مجالات لهذا التأثير وهم (عاملون/ مستهلكون / مجتمع / جمهور) ، ويقوم هذا المنهج على إعداد قائمة دخل اجتماعية وميزانية اجتماعية ، وفيما يلى شكل هذه القوائم :

أولاً : قائمة الدخل الاجتماعى :

تتضمن هذه القائمة كلا من المنافع الاجتماعية والتكاليف الاجتماعية المرتبطة بأنشطة المنظمة ، وتتخذ الشكل الآتى :

قائمة الدخل الاجتماعى عن السنة المنتهية فى

١ – المنافع الاجتماعية : Social benefits

أ – مبيعات (سلع وخدمات) Sales

ب– منافع للمجتمع Benefits for society

- عمالة
- مزايا للعاملين
- ضرائب
- مزايا تعليمية ومحو أمية
- توزيعات أرباح على المساهمين

جـ- تحسينات بيئية Invironmental Improvements

- إنشاء ورصف طرق.

اجمالى المنافع الاجتماعية.

٢ - **التكاليف الاجتماعية : Social Costs**

أ - مدفوعات لشراء المواد المستخدمة فى الإنتاج.

ب - خدمات بشرية مستخدمة.

ج - إهلاك مبانى وأجهزة.

د - خدمات محلية ومركزية مستنفذة .

هـ- أراضى وطرق استعملت .

و - رأس مال مستخدم .

اجمالى التكاليف الاجتماعية

صافى الدخل الاجتماعى عن العام

توضيح لقائمة الدخل الاجتماعى :

١ - تشتمل تلك القائمة على كل من التكاليف والمنافع سواء الخاصة أو الاجتماعية من وجهة نظر المجتمع وليس من وجهة نظر المنظمة .

٢ - يقصد بالمنافع الاجتماعية كل ما تقدمه المنظمة للمجتمع ككل أو لمجموعات معينة سواء داخلها أو خارجها . ومن أمثلة تلك المنافع :

أ - مبيعات المنظمة من السلع والخدمات تمثل منافع للمستهلكين عن طريق إشباع احتياجاتهم .

ب - ما يسدد للقوى العاملة من رواتب وأجور ومزايا عينية تمثل منافع للعاملين.

ج - تمثل توزيعات الأرباح منافع للمساهمين ، وهم أحد طوائف المجتمع المستفيدة من أنشطة المنظمة .

د - تمثل أية نفقات لتحسين البيئة المحيطة مثل إنشاء طرق ومكافحة التلوث منافع للبيئة المحيطة بالمنظمة .

٣ - تعتبر بعض المنافع الاجتماعية تكاليف من وجهة نظر المنظمة مثل ما تسدده للعاملين ، ونفقات إنشاء الطرق .

٤ - تمثل التكاليف بالقائمة السابقة جميع عناصر التكاليف سواء الخاصة مثل المدفوعات لشراء المستلزمات السلعية ، أو تكاليف اجتماعية مثل الطرق المستهلكة ، وذلك بغرض إظهار التكاليف الحقيقية لأنشطة المنظمة.

٥ - يمثل صافى الدخل الاجتماعى الفرق بين اجمالى المنافع الاجتماعية والتكاليف الاجتماعية عن فترة معينة .

ثانيا : الميزانية العمومية الاجتماعية :

الميزانية العمومية الاجتماعية فى

الأصول الاجتماعية المتاحة Social Assets Available

العمالة Staff

المتاح خلال عام

المتاح بعد عام

استثمارات التدريب

ناقصا : مجمع التدريب المستنفذ

اجمالى أصول العمالة

التنظيم Organization

استثمار فى رأس المال الاجتماعى

المكاسب المحتجزة Retained Earnings

أراضى

المبانى بالتكلفة

اجمالى أصول التنظيم

الأبحاث Research

المشروعات Proposals

أبحاث رعاية الطفولة

المراجعة الاجتماعية

اجمالى الأبحاث

خدمات عامة استعملت

(صافى بعد الضرائب)

الارتباطات والتعهدات وحقوق الملكية الاجتماعية "الالتزامات"

Social Commitments, Obligations, and Equity

العمالة Staff

مرتبطة بالعقود خلال عام

مرتبطة بالعقود بعد عام

مرتبطة بالإدارة خلال عام

مرتبطة بالإدارة بعد عام

التنظيم : Organization

متطلبات رأس المال العامل

العجز المالى

تسهيلات وأجهزة مرتبطة بالعقود والإدارة

اجمالى ارتباطات التنظيم

النواحى البيئية : Environmental

النفقات الحكومية للخدمات العامة المستهلكة (صافى بعد الضرائب)

التلوث الناتج عن أنشطة المنظمة

اجمالى التعهدات البيئية

حقوق الملكية للمجتمع : Society's Equity

إسهام من العمالة Contributed by Staff

إسهام من حملة الأسهم المتولدة من العمليات

اجمالى حقوق الملكية الاجتماعية

اجمالى الارتباطات والتعهدات وحقوق الملكية الاجتماعية

توضيح للميزانية العمومية الاجتماعية :

أولاً : الأصول الاجتماعية المتاحة :

١ - يتفرع من الأصول الاجتماعية المتاحة أربعة أنواع من الأصول هى العمالة والتنظيم والأبحاث والخدمات العامة المستهلكة.

٢ - يقصد بالعمالة الأصول البشرية للمجتمع مطروحا منها الاستثمار المستنفذ فى التدريب بالنسبة للعمالة التى أنهت فترة برنامج التدريب الموضوع .

٣ - يشتمل عنصر التنظيم على مجموعة من العناصر المتعارف عليها فى القوائم المالية التقليدية مثل الأراضى والمبانى والأجهزة . بالإضافة لمجموعة أخرى من العناصر التى تمثل أصولا من وجهة نظر المجتمع مثل المكاسب أو الأرباح المحتجزة أو مبالغ مستثمرة فى مجالات اجتماعية، مثل برامج تعيين وتدريب الأقليات أو برامج حماية البيئة أو حماية المستهلك وخلافه من النواحى الاجتماعية المتعددة .

٤ - يهدف عنصر الأبحاث إلى تحسين وتجويد العمليات ، أو تقديم بعض المنافع للمجتمع مثل الأبحاث التى تهدف إلى المحافظة على الصحة العامة لأفراد المجتمع .

ثانياً : الارتباطات والتعهدات وحقوق الملكية الاجتماعية :

١ - تنقسم الارتباطات والتعهدات وحقوق الملكية الاجتماعية إلى أربع مجموعات وهى الارتباطات تجاه العمالة، والارتباطات تجاه التنظيم، والالتزامات البيئية ، وحقوق الملكية للمجتمع .

٢ - تشمل الارتباطات تجاه القوى العاملة من سيتم استخدامهم خلال عـــام أو بعد عام ، وهى نظرة قصيرة الأجل فيما يتعلق بتخطيط العمالة .

٣ - تمثل الارتباطات تجاه التنظيم توفير رأس المال العامل، وسداد أى عجـــز مالى ، وأية احتياجات ضرورية للعمالة والنواحى الإدارية .

٤ - تمثلت مصادر التلوث لمنظمة ABT فى تلوث ناتج عن إنتـــاج الـــورق، وتلوث ناتج عن إنتاج القوى الكهربائية ، وتلـــوث نـــاتج مـــن عـــوادم السيارات.

٥ - تشمل حقوق الملكية للمجتمع كل من حقوق الملكية للعاملين والملاك ومـــا يتحقق من أنشطة المنظمة.

ووفقا لمنهج ABT "يرى أن القدرة الكسبية للمنظمات تنتج من كل مـــن الاستثمار المالى والاجتماعى ، وقد اختيرت الوحدات النقدية للتعبير عن التكلفة والمنفعة على أساس القيم السوقية أو تكلفة الفرصة البديلة . وقد أطلق على هذا المنهج بالشمول لأنه يتضمن قياس الآثار الاقتصادية والاجتماعية للمنظمة على المجتمع وأطرافه " .

ومن الدراسة السابقة يتضح أن هناك محاولات إيجابيـــة مـــن جانـــب منظمات الأعمال فى دول العالم المتقدم للافصاح عن أنشطتها الاجتماعية مـــن خلال إعداد قوائم وتقارير اجتماعية توفر معلومات عن الأداء الاجتماعى لتلـــك المنظمات ، ويأخذ الكاتب على هذه المحاولات ما يأتى :

١ - لم توضح تلك التقارير عما إذا كانت تقارير داخلية لخدمة إدارة المنظمة ومساعدتها فى اتخاذ القرارات ، أو تقارير خارجية للافصاح عن أدائها الاجتماعى للمجتمع بأطرافه المختلفة .

٢ - عدم وجود نماذج موحدة لتلك التقارير ، فقد ركزت بعض المنظمات على الافصاح عن الأنشطة النوعية مثل الافصاح عن النفقات الاجتماعية المتعلقة بحماية البيئة مثلا ، وركز البعض الآخر على إعداد تقرير واحد يفصح عن الأداء الاجتماعى للمنظمة ككل .

٣ - خلطت بعض المحاولات فى تقاريرها بين الأداء الاقتصادى والأداء الاجتماعى مثل منهج ABT ، بالرغم من أهمية فصلهما لاختلاف طبيعة العملية المالية عن العملية الاجتماعية .

٤ - تجاهلت بعض المحاولات فى تقاريرها الافصاح عن الأداء الاجتماعى الناتج عن نصوص القانون ، واقتصرت على الافصاح عن الأنشطة الاجتماعية الاختيارية (التطوعية) . ولا شك أن ذلك يعتبر قصورا فى الافصاح الشامل للأداء الاجتماعى ، حيث أن الأنشطة الاجتماعية القانونية والتطوعية تمثلان معا نطاق المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

وبعد استعراض المحاولات الإيجابية من جانب المنظمات للافصاح عن الأداء الاجتماعى فى قوائم وتقارير اجتماعية ، ورغم الجهود المبذولة من جانب تلك المنظمات استجابة للطلب المتزايد على معلومات المحاسبة الاجتماعية فإن المعلومات التى يتم الإفصاح عنها ذات محددات للأسباب الآتية :

١ - إن إلزام المنظمات بتقديم تقارير اجتماعية سنوية لا يكون ذا معنى طالما لم يتم تحديد المعلومات والبيانات الواجب الإفصاح عنها بتلك التقارير .

٢ - إن صعوبة القياس النقدى للأحداث الاجتماعية وخاصة المنافع الاجتماعية ينعكس أثره على إفصاح تلك القوائم والتقارير .

٣ - إن احتياجات مستخدمى القوائم والتقارير الاجتماعية هى المحدد النهائى لما يجب الإفصاح عنه ، ولذلك فان حصر وتحديد مستخدمى تلك القوائم ذو أهمية فى مجال الإفصاح الاجتماعى.

٤ - لا يوجد معايير متعارف عليها للإفصاح عن الأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال ، الأمر الذى أدى لعدم الاتفاق على أسلوب إعداد تلك القوائم وقياس عناصرها وذلك بالشكل الذى استقرت عليه القوائم المالية حتى الآن.

٥ - عدم الاتفاق على طبيعة القضايا والمشاكل الاجتماعية أو مجالات الاهتمام الاجتماعى لمنظمات الأعمال ، وذلك نتيجة لعدم الاتفاق على المكونات التى ينبغى أن تتضمنها نطاق تلك القضايا ، بالإضافة للتغير المستمر فى الأولويات الاجتماعية . ولاشك أن السعى نحو تحديد طبيعة المشاكل والقضايا الاجتماعية التى تهم المجتمع وأطرافه المختلفة قد يذلل الكثير من الصعوبات ، كما يمكن أن يؤدى إلى تحديد تصور شامل لمجالات الأداء الاجتماعى لتلك المنظمات يمثل الإطار العام لمجالات المسئولية الاجتماعية بها .

وبناء على ما سبق يستلزم الأمر عند إعداد القوائم والتقارير الاجتماعية مراعاة بعض الاعتبارات الهامة التى يمكن أن تتمثل فيما يلى :

١ - ضرورة احتواء تلك القوائم على ترجمة للأحداث الاجتماعية القانونية والتطوعية (الاختيارية) ، حيث أنهما يمثلان شقى المسئولية الاجتماعية ونطاقها .

٢ - إمكانية استخدام لغات أخرى للإفصاح الاجتماعى بجانب اللغة الكمية المترجمة بوحدة النقد .

٣ - الإتفاق على الحد الادنى للإفصاح الاجتماعى تلتزم به جميع المنظمات .

٤ - تحديد الجهة أو الجهات التى ستقدم لها تلك القوائم والتقارير .

وبتحليل التقارير السابقة نجد أنها لا ترقى إلى نماذج متفق عليها فهى لاتزيد عن محاولات صادرة عن المنظمات المهنية والعلمية العالمية، ومحاولات فردية من قبل بعض الكتّاب الذين تناولوا هذا الموضوع .

والحال عندنا إذا ما أريد صياغة نماذج للإفصاح المحاسبى عن المعلومات الاجتماعية لمنظمات الأعمال، يقتضى من القائمين على تنظيم السياسة المحاسبية فى مصر ممثلة فى الحكومة والاتحادات المهنية مسئولية تقنينها وذلك بسن التشريعات وإعداد التوصيات التى تكفل الالتزام بنشرها من جانب منظمات الأعمال ، وأن تتضمن أنواعها ، وأشكالها ، ومحتواها ، وطريقة إعدادها والأطراف المستفيدة منها . ويمكن أن يتحقق ذلك بإضافة المواد اللازمة بقانون الشركات أو قانون هيئة سوق المال . كما أن مشاركة

الاتحادات المهنية فى إصدار التوصيات اللازمة لأعضائها يعطى الشرعية لتلك التقارير ، ويقوى من سلطة المحاسبين. فضلا عـن أهميـة مشـاركة ممثلـى الشركات فى مسئولية تقنينها لضمان الالتزام بها فى التطبيق العملى .

ولا شك أن ذلك يستوجب من المنظمات الحكوميـة والمهنيـة إعـادة صياغة دور مراقب الحسابات فى فحصها ومسئوليته تجاهها ، وسن التشريعات التى توسع من مسئوليته لتتضمن فحص ومراجعة تلك المجالات .

الموضوع التاسع

المراجعة الاجتماعية .. دور جديد للمراجع الخـــــارجى

نظرا للتطور الملحوظ والتغيرات الهامة التى حدثت فى مجتمع الأعمال، ونمو وتعقد أشكال منظمات الأعمال التى أصبحت كيانا له تأثيره على الحياة الاقتصادية، بالإضافة لتأثيرها على نشاطات أطراف أخرى بالمجتمع – خلاف ملاكها – واعترافها بالمسئولية الاجتماعية وممارستها، والاهتمام بالمحاسبة عنها ، أن جعل المراجع يواجه بيئة اجتماعية جديدة ينبغى عليه مواكبتها ، وتستلزم منه ضرورة إعادة فحص دوره ليتلاءم مع توقعات الجمهور والبيئة الحالية ، ليتضمن واجبات أكبر مما يبديه من رأى فى القوائم المالية للوفاء بحاجة الأطراف المختلفة بالمجتمع من معلومات تتجاوز ما تتضمنه تلك القوائم.

وقد أدى ذلك إلى اعتبار الفحص المالى الذى يقوم به المراجع هو جزء من عمله الذى تعداه إلى تقييم أداء المنظمات فى المجالات المختلفة .. الأمر الذى أدى إلى أهمية تطوير مفهوم المراجعة الذى أصبح لوصف عمل ذو نطاق أوسع من مجرد فحص العمليات المالية .. ويخدم هذا التوسع فى عمل المراجع الأطراف المختلفة أصحاب المصلحة بالمنظمة والبيئة المحيطة .

الاهتمام بالمراجعة الاجتماعية :

نتيجة لما سبق ، ظهرت الحاجة إلى إيجاد وسيلة لفحص وتقييم الأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال بصورة مستقلة عن أدائها الاقتصادى . ونظرا

لعدم ملاءمة وسائل المراجعة المالية للقيام بهذه المهمة ، ظهر مفهوم المراجعة الاجتماعية لفحص وتقييم أثر المنظمة كوحدة اقتصادية على المجتمع للتعرف على مدى مساهمتها فى تحقيق تقدم المجتمع ورفاهته.

وقد أخذت المراجعة الاجتماعية جدلا ونقاشا من المهتمين بأمر المراجعة، كما استأثرت باهتمام النقاد الاجتماعيين ورجال الأعمال والمستشارين والمحاسبين فى الولايات المتحدة الأمريكية ، والمملكة المتحدة ، وفرنسا .

ورغم ظهور بعض محاولات الاهتمام بالمراجعة الاجتماعية، إلا أن المدخل الاجتماعى أمر جديد فى الفكر المراجعى ، فعلى الرغم من وجود بعض التطبيقات فى مجال المراجعة الاجتماعية .. إلا أن المراجعين مازالوا غير مستقرين على تسمية محددة للجانب الاجتماعى الذى يمكن أن تؤديهِ المراجعة. فمنهم من يسميها المراجعة الاجتماعية Social Audit وآخر يسميها المسح الاجتماعى Social Survey ويطلق عليها البعض الآخر الجرد الاجتماعى Social Inventory .

ولم يهتم الكتاب بالإتفاق على مفهوم محدد للمراجعة الاجتماعية رغم أنها نشاط معترف به من الكثيرين ، كما أن الأداء الاجتماعى من وظائف منظمات الأعمال من خلال كونها كيان اجتماعى يعيش فى مجتمع له متطلباته وقيوده عليها .

وقد ظهرت بعض المحاولات التى تنادى بأهمية وجود نوع من التقييم الاجتماعى للمنظمات باستخدام أسلوب المراجعة الاجتماعية ، وقد بدأت تلك المحاولات من عام ١٩٥٣ حتى أوائل الثمانينات ، ونادت المحاولة الأولى

بضرورة إيجاد نوع من المراجعة لفحص وتقييم أداء المنظمة للجانب الاجتماعى. وركزت المحاولة الثانية عام ١٩٥٨ على ضرورة القيام بتلك المراجعة لخدمة العنصر البشرى فى المنظمة.

وخلال الستينيات نادى البعض بضرورة إجراء قياس للأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال ، وقد أوضحت إحدى الدراسات فى أوائل السبعينيات بضرورة إجراء نوعين من المراجعة ، مراجعة مالية ومراجعة اجتماعية نظرا لتحويل الاهتمام إلى المعايير الاجتماعية بجانب معيار الربح للحكم على كفاءة أداء المنظمات ، كما ظهرت فى نفس الوقت سلسلة أخرى من المقالات لدراسة وفحص عدد من المشكلات الاجتماعية للمنظمات وارتأت عدم وجود مفهوم واضح ومحدد للمراجعة الاجتماعية.

وقد حاول بعض الكتاب تناول المراجعة الاجتماعية من واقع عملى لما تقوم به المنظمات ، حيث قاما بدراسة لمجموعة من المنظمات الصغيرة التى حاولت ابتكار بعض المعايير للتعرف على مدى نجاحها فى الوفاء بمسئوليتها الاجتماعية ، ويريان أن المراجعة الاجتماعية لأى منظمة تتألف من أربعة خطوات على النحو التالى :

١ - أن تعد المنظمة قائمة بأنشطتها ذات التأثير الاجتماعى.

٢ - شرح الظروف التى أدت إلى قيام تلك الأنشطة .

٣ - وجود تقييم للبرامج الاجتماعية بمعرفة خبير من خارج المنظمة .

٤ – تقييم الأساليب التى من خلالها ربط هـذه البـرامج بالأهـداف المتعلقـة بالمنظمة ذاتها وبالمجتمع من حولها .

وظهرت فى أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات طريقة لتحسين وسائل المراجعة الاجتماعية تم تطبيقها من خلال إعداد نمـوذج للمراجعـة يحـوى قائمتى استقصاء تتضمن عددا من الأسئلة تم توزيعهـا علـى مجموعـة مـن المؤسسات التجارية فى (U.S.A) لتقييم الأداء الاجتماعى لتلك المؤسسات فـى مجال برنامج يحقق فرص متكافئة للتوظف رغم اختلاف الجنس واللون ، وقـد استخدم نظام النقاط Scoring System فى هذه الدراسة ، كما أعدت دراسـة أخرى عام ١٩٨٢ لمراجعة كفاءة وفعالية برنامج يحقق فرص متكافئة للعمالة.

وقد انصب الاهتمام بالمراجعة الاجتماعية – من خلال العرض السابق– على اعتبارها وظيفة أو إجراء لتقييم ما يقوم بـه المشـروع فـى المجـالات الاجتماعية دون تناول تقييم فعالية النتائج .. ويؤكد ذلك الأسـتاذ Fenn حيـث يرى أن المجتمع فى الوقت الراهن لا يهتم بنتائج البرامج الاجتماعية وفعاليتهـا بقدر اهتمامه بالخطوات الإيجابية من جانـب المنظمـات لتنفيـذ مسـئولياتها الاجتماعية. ويقول أن المجتمع يهتم بالإجابة على سؤال رئيسى وهو هل تحاول المنظمة حقيقة القيام بدورها الاجتماعى ؟ كما يضيف أن أكثر أنواع المراجعـة الاجتماعية فعالية هو ذلك النوع الذى يوفر المعلومات التى تجيب على السـؤال السابق للجمهور ... وهو ما يطلق عليها مراجعة العمليات.

مجالات عمل المراجعة الاجتماعية :

في ضوء ما سبق يمكن للكاتب اقتراح خمسة مجالات للمراجعة الاجتماعية تتمثل فيما يلي :

أولاً : مراجعة الخطط والسياسات الاجتماعية للمنظمة :

تعتبر مراجعة الخطط والسياسات الاجتماعية للمنظمة من أهم مجالات المراجعة الاجتماعية . حيث ينبغي أن تهتم تلك المراجعة بالقرارات الاستراتيجية التى تخص مشكلات المنظمة مع البيئة الاجتماعية، والوصول إلى خطط طويلة الأجل لتحقيق الأهداف والسياسات الاجتماعية لها .

ويمكن أن يتبلور دور المراجع فى هذا المجال على النحو التالى :

١ - فحص سياسة المنظمة تجاه المسئولية الاجتماعية ومدى مراعاتها لمصالح أطراف المجتمع .

٢ - فحص طبيعة الأنشطة الاجتماعية التى تنفذها المنظمة ومدى مراعاتها للأولويات الاجتماعية .

٣ - فحص مدى مراعاة المنظمة للجانب الاجتماعى عند اتخاذ القرارات .

ثانيا : التحقق من مدى مسايرة المنظمة للتشريعات الاجتماعية:

تمثل تشريعات الدول واللوائح الخاصة بمنظمات الأعمال الإطار الذى يجب أن تعمل فى حدوده ، لما لها من متطلبات هامة يتعين عليها الالتزام بها، وتتجه الحكومات فى معظم الدول إلى سن التشريعات الاجتماعية التى تلزم منظمات الأعمال لتحقيق الحماية لأطراف المجتمع وتؤدى إلى تفاعل تلك المنظمات مع البيئة التى تعمل بها .

وينبغى أن يتأكد المراجع من مدى توافق السياسات الاجتماعية للمنظمة مع القوانين والتشريعات الاجتماعية السارية ، ومدى التزام المنظمة بتنفيذها.

ثالثا : فحص القوائم والتقارير الاجتماعية :

يتعلق هذا المجال بمسئولية المراجع الذى يؤدى المراجعة الاجتماعية بالتحقق من مدى ملاءمة الإفصاح بتلك القوائم ، ومدى اشتمالها على كل ما ينبغى أن تشتمل عليه من بيانات ومعلومات اجتماعية.

ومازال هناك مشاكل عديدة حتى الآن لكيفية الإفصاح عن الأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال سبق للكاتب أو تناولها فى مكان سابق من هذا الكتاب .

وبالرغم من تلك المشاكل فان ظهور قوائم وتقارير اجتماعية متعارف عليها سوف يؤدى إلى تطوير أساليب المراجعة الاجتماعية لتشمل التحقق من مدى سلامة تلك القوائم والتقارير فى التعبير عن صافى الدخل الاجتماعى عن

الفترة، وما تساهم به المنظمة في الأصول الاجتماعية ، وما تلتزم به من التزامات تجاه المجتمع فى تاريخ معين.

ويمكن أن يتبلور دور المراجع – فى الوقت الحالى – فى فحص القوائم والتقارير التى ظهرت حتى الآن على النحو التالى :

١ – فحص أسلوب تحديد التكاليف المالية للبرامج والأنشطة الاجتماعية ومدى ملاءمته.

٢ – فحص ومراجعة المعالجة المحاسبية لتكاليف البرامج الاجتماعية وأسلوب تحميلها على الحسابات الختامية.

٣ – فحص أسلوب عرض معلومات الأداء للمنظمة ومدى ملاءمته سواء بالتقارير الداخلية أو الخارجية.

رابعاً : تقييم كفاءة وفعالية البرامج والأنشطة الاجتماعية :

١ – تقييم كفاءة تنفيذ البرامج الاجتماعية :

من الأمور الهامة التى تفرضها المراجعة الاجتماعية التحقق من كفاءة استغلال الموارد المخصصة على البرامج الاجتماعية ... ويقول Linowes فى ذلك أن من أهداف المراجعة الاجتماعية التحقق من تخصيص الموارد المحددة لأى برنامج اجتماعى تجاه الأهداف الحقيقية له .

وتظهر أهمية تقييم كفاءة البرامج الاجتماعية فيما يلى :

أ - ندرة الموارد المتاحة تفرض بالضرورة استغلالها بشكل يتصف بالمثالية من وجهة نظر المجتمع .

ب - موارد المجتمع لها تكلفة فرصة بديلة، ويهم المراجع فى هذا المجال الوقوف على اقتصاديات تشغيل تلك البرامج باعتباره ممثلا عن الملاك أيضا كأحد أطراف المجتمع .

ويمكن أن يتبلور دور المراجع فى هذا المجال بفحص الأمور الآتية :

أ - مدى كفاية واقتصادية الإجراءات المتبعة فى تنفيذ البرامج الاجتماعية.

ب - المجهودات المتكررة وغير الضرورية المستخدمة بواسطة منفذى البرامج الاجتماعية.

ج - أسباب عدم الاستخدام الكفء للموارد المخصصة على البرامج الاجتماعية.

د - أية سياسات اجتماعية خاطئة تستخدمها المنظمة .

هـ - الممارسات غير الاقتصادية ووجوه الاسراف فى استخدام عناصر تكاليف البرامج الاجتماعية.

و - تقديم المقترحات والتوصيات لإدارة المنظمة .

ز - تقديم تقريره بنتيجة فحصه .

٢ – تقييم فعالية نتائج البرامج الاجتماعية :

يعتبر تقييم مدى فعالية نتائج البرامج الاجتماعية التى تعدها المنظمة من أهم وجوه الفحص التى تفرضها المراجعة الاجتماعية ، نظرا لاهتمام المجتمع بأطرافه المختلفة بالوقوف على جودة وكمية مخرجات البرنامج الاجتماعى .

ومن أهم المشكلات التى تواجه المراجع فى هذا المجال هى :

(أ) عدم وضوح أهداف البرامج الاجتماعية :

ويرجع ذلك إلى طبيعة وذاتية القضايا الاجتماعية ، والتغير المستمر فى الأولويات الاجتماعية ، لوجود التباين فى أهداف المجموعات المكونة للمجتمع واختلاف قيمها ، وعدم تحديد المسئول عن وضع الأهداف الاجتماعية للمنظمة.

(ب) نقص بيانات الأداء :

يشكل نقص بيانات الأداء مشكلة أساسية تواجه المراجع فى هذا المجال، ويرجع السبب فى ذلك إلى عدم اهتمام مديرو البرامج الاجتماعية بتجميع بيانات الأداء بقدر اهتمامهم بتنفيذ تلك البرامج، بالإضافة لارتفاع تكاليف جمعها.

(جـ) مشكلات القياس :

سبق للكاتب تناول مشكلات القياس المحاسبى للأداء الاجتماعى والتى توصل من خلالها إلى صعوبة قياس معظم التكاليف والمنافع الاجتماعية على وجه الدقة مترجما بوحدة النقد ، واستخدام أساليب أخرى كالقياس الوصفى أو الكمى فى صورة تغيرات عددية أو نسب مئوية .

وإزاء الصعوبات السابقة التى تحول دون قيام المراجع بأداء دوره على الوجه الأكمل فيما يتعلق بتقييم فعالية نتائج البرامج الاجتماعية – نرى أنه يمكن أن يتبلور دوره فى التأكد من :

- وضوح الأهداف الاجتماعية ، وصلاحية وضع تلك الأهداف بمعرفة الجهات المسئولة سواء داخلية أو خارجية .
- وضع المقاييس المستخدمة والتأكد من مناسبتها وسريانها .
- استعراض طرق جمع البيانات الاجتماعية والتأكد من صحتها وتحليلها وتقييم مدى علاقتها بالأهداف الاجتماعية .
- استعراض النتائج مع أفراد التنظيم ومدى الثقة فيها واستخلاص النتائج وإعداد التقرير .

خامساً : فحص وتقييم نظام الرقابة على تنفيذ الواجبات الاجتماعية :

سبق للكاتب أن تناول أهمية وجود نظام للرقابة الاجتماعية بالمنظمة، حيث يعتبر من المتطلبات الأساسية للمراجعة الاجتماعية ، كما يزيد من فعاليتها

حيث يمكن اعتبار فحص وتقييم هذا النظام خطوة من خطوات تنفيذ تلك المراجعة وأحد إجراءاتها الأساسية .

ويمكن أن يتبلور دور المراجع فى فحص وتقييم نظام الرقابة الاجتماعية فيما يلى :

١ - التركيز على كيفية عمل النظام وفحص أى انحرافات فى تنفيذه عن الإجراءات الموضوعة وتقديم الاقتراحات التى يراها لزيادة فعاليته .

٢ - التحقق من مدى كفاية النظام فى تحقيق الرقابة على تنفيذ الواجبات الاجتماعية ودوره فى تحقيق الأهداف الاجتماعية المرغوبة لأطراف المجتمع.

٣ - التعرف على مدى استجابة الجهاز الإدارى بكل مستوياته لهذا النظام والاقتناع به ، ومدى مساعدته لمراكز المسئولية الاجتماعية داخل التنظيم لتحقيق أهدافها .

٤ - تضمين تقريره الموجه للإدارة على نتائج فحصه وبيان أوجه القصور ، وأية اقتراحات يراها لتحسين النظام المعمول به.

معايير المراجعة الاجتماعية :

إن دخول المراجعة مجال فحص وتقييم الأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال يفرض على المهنة ضرورة البحث عن معايير تتلاءم مع هذا المجال ، ونظرا لحداثة المراجعة الاجتماعية فلم يتم حتى الآن صياغة مجموعة من

المعايير المتعارف عليها لهذا النوع من المراجعة كما هو الحال فى المراجعة المالية التقليدية التى يتوافر لها مجموعة من المعايير التى تمثل الإطار الذى يعمل من خلاله المراجع .

ونظرا لقصور معايير المراجعة المالية فى تغطية مجال فحص وتقييم الأداء الاجتماعى ، حيث تقتصر على مجال فحص القوائم المالية التقليدية ، واستنادا للطبيعة المميزة للمراجعة الاجتماعية ، يرى الكاتب أن تلك المعايير لا يمكن أن تشكل أساسا كاملا للاستخدام فى تلك المراجعة ، الأمر الذى يستوجب معه الاستعانة فقط بما يتلاءم منها مع طبيعة المراجعة الاجتماعية مع تطوير بعضها ، والبحث عن معايير أخرى تكون ضرورية ولازمة لتلك المراجعة.

واستند الكاتب فى تلك الدراسة على معايير المراجعة المالية المتعارف عليها الصادرة عن مجمع المحاسبين الأمريكى (AICPA) والتى تطبق على قطاع الأعمال ، مع الاستعانة ببعض معايير المراجعة الحكومية الصادرة عن مكتب المحاسب العام الأمريكى (G.A.O.) والتى تناسب مراجعة البرامج الاجتماعية كأساس للاسترشاد بها فى دراسة إمكانية الاستعانة ببعضها واستبعاد البعض الآخر ، أو إضافة معايير جديدة تتمشى مع الطبيعة المميزة لذلك النوع من المراجعة .

وما نعرضه فى هذا المجال ما هو إلا محاولة لوضع مجموعة من المعايير التى يمكن أن تتلاءم مع طبيعة المراجعة الاجتماعية ، مع ضرورة طرحها للمناقشة من جانب المتخصصين والهيئات المهنية بغية التوصل إلى

معايير متعارف عليها يمكن أن تمثل الإطار العام الذى يعمل من خلاله المراجع واعتبارها مستويات لقياس جودة أداء القائمين عليها.

ويتناول الكاتب تلك المعايير فيما يلى :

أولاً : المعايير التنظيمية للمراجعة الاجتماعية :

يقصد بها المعايير الواجب توافرها فى القائمين بالمراجعة الاجتماعية وتنقسم إلى:

١ – معيار الكفاءة :

ينبغى فى من يقوم بالمراجعة الاجتماعية أن يتوافر لديه نوعية معينة من الكفاءة العلمية والعملية تختلف من حيث الكمية والنوعية عن ذلك التأهيل الذى يحتاجه المراجع المالى عند إبداء رأيه فى عدالة القوائم المالية الختامية . فالمراجعة الاجتماعية وما تتميز به مجالاتها من طبيعة مختلفة عن مجالات المراجعة المالية ، نظرا لتعدد مظاهرها وعلاقاتها المتشعبة والعميقة بالمجالات الاجتماعية الأخرى بخلاف المحاسبة، تحتاج إلى خبرات متخصصة فى مجالات أخرى كالطب والكيمياء وعلوم البيئة والتلوث وأبحاث السوق والعلوم السلوكية وعلوم الحاسب الآلى والاقتصاد .

ونرى أنه فى الوقت الحالى على الأقل لم يتوافر الشخص المؤهل والكفء الذى يمكنه أداء تلك المراجعة بمفرده .. الأمر الذى يبرز أهمية استخدام نظام الفريق ليجمع بين التخصصات السابقة .

ولا شك أن المراجع الخارجى هو أنسب الجهات التى تقوم بالمراجعة الاجتماعية للحفاظ على قوة المهنة وتنظيمها. وإيجاد نوع من التخصص داخلها كما فى مهنة الطب مثلاً ... هذا بالإضافة إلى أنها فرع من فروع علم المراجعة وامتداد طبيعى له ، وليست نوع من الخدمات الاستشارية التى يمكن أن يؤديها أى مكتب استشارى.

ويستدعى ذلك ضرورة صياغة معايير جديدة للكفاءة المهنية داخل مكاتب المراجعة فى مجال الاختيار والتعيين والإشراف والترقية والتدريب للنهوض بمستوى المهنة ومزاوليها .

٢ – معيار الحياد :

يتأكد معيار الحياد فى المراجع الذى يؤدى المراجعة الاجتماعية، نظرا لظهور العلاقات المختلفة والمصالح المتعارضة بين المنظمة والمجتمع، ولا شك أن تلك المصالح المتعارضة من العوامل التى يمكن أن تؤثر على حياد المراجع، فالأطراف المختلفة بالمجتمع تعتمد على المراجع فى تقييم الأداء الاجتماعى للمنظمة وإظهار الحقائق بايجابياتها وسلبياتها ، بينما ترغب إدارة المنظمة من المراجع الحصول على تقرير لصالحها فى إرضاء تلك الأطراف ، كما أن أطراف المجتمع أنفسهم ذات مصالح متعارضة ، فالمستثمر له مطالب تختلف عن المطالب التى يهتم بها العامل ، وتختلف عما يطلبه المستهلك وهكذا.

٣ – معيار العناية الواجبة :

يتأكد أهمية هذا المعيار عند قيام المراجع بأداء المراجعة الاجتماعية نظرا لاعتماد أطراف عديدة بالمجتمع وذات مصالح متعارضة على تقرير المراجع ، الأمر الذى يوسع من مجالات مسئوليته القانونية والمهنية فى مواجهة تلك الأطراف مما يجعله أكثر التزاما بهذا المفهوم لامكان عرض الحقائق الاجتماعية المتعلقة بالمنظمة بقناعة تامة .

ولكى يصلح هذا المعيار فى مجال المراجعة الاجتماعية ينبغى التوصل إلى :

أ – تحديد الإجراءات النمطية للمراجعة الاجتماعية .

ب – تحديد موقف أعضاء المهنة تجاه المشاكل الاجتماعية التى يتعرضون لها.

ج – تحديد التصرفات العادية من جانب المراجع فى مجال المراجعة الاجتماعية.

د – تحديد مقاييس التحقق من مدى التزام أعضاء المهنة بهذا المفهوم فى المجال الاجتماعى.

هـ – تحديد التكييف القانونى لمسئولية المراجع الذى يؤدى المراجعة الاجتماعية.

و – تحديد حقوق وواجبات المراجع الذى يمارس ذلك النوع من المراجعة .

ثانيا : المعايير التنفيذية للمراجعة الاجتماعية :

١ – معيار تخطيط العمل والإشراف المناسب :

لم يتوصل المحاسبون حتى الآن لوضع صيغة نمطية لبرنامج مراجعة للأداء الاجتماعى لمنظمات الأعمال. ويقترح الكاتب بإيجاز خطة عمل يمكن أن تمثل مراحل تنفيذ برنامج لمراجعة الأداء الاجتماعى ، وتنقسم تلك الخطة إلى المراحل الآتية :

أ – **دراسة مبدئية عن فلسفة المنظمة تجاه المسئولية الاجتماعية .**

ب – **تحديد مجال ونطاق المراجعة الاجتماعية :** ويقصد بمجال المراجعة وحدة المراجعة والتى تتمثل فى البرنامج الاجتماعى الذى تعده المنظمة ، ويتحدد نطاق الفحص فى مراجعة الوجه المالى والقانونى له ومدى كفاءته وفعاليته.

وان كان الاستقراء لم يوضح وجود صيغ نمطية لكيفية مراجعة البرامج الاجتماعية ، إلا أنه يمكن اقتراح بعض العناصر الرئيسية التى ينبغى أن تتضمنها أى خطة لمراجعة البرامج الاجتماعية بالمنظمات وهى :

- مدى توافق البرنامج الاجتماعى مع التشريعات ، ومدى التنسيق بين تلك البرامج.
- مدى وفاء البرنامج الاجتماعى لتلبية احتياجات اجتماعية معينة .
- مدى وضوح أهداف البرامج الاجتماعية .
- مدى تحقيق البرنامج للتكاليف المتوقعة وفى الوقت المناسب .

- مدى تمشى تكاليف البرنامج مع المنافع الاجتماعية المحققة منه .
- مدى توافر مراجعة داخلية لتقييم أداء البرامج الاجتماعية .
- مدى توافر إشراف فعال ونظام ضبط داخلى اجتماعى للأشراف على تنفيذ البرامج الاجتماعية .

جـ- وجود خطة للإشراف على فريق العمل :

ينبغى وجود خطة تتضمن مجموعة من الإجراءات التى تكفل تحقيق توزيع مناسب لاختصاصات فريق العمل والإشراف عليه وفقا لما يلى :

- التحديد الواضح لاختصاصات فريق العمل .
- متابعة تنفيذ فريق العمل للمهام الموكلة إليهم ، ونقترح أن يتم ذلك من خلال استخدام نظام مراكز المراجعة بمكتب المراجع ، واعتبار مراجعة كل برنامج اجتماعى مركزا مستقلا للمراجعة .

د - الحصول على المعلومات الاجتماعية المكثفة والكافية وإثبات المشاهدات.

هـ- التحليل المكثف للبيانات الاجتماعية .

و - التقرير عن عملية المراجعة الاجتماعية .

٢ – معيار فحص وتقييم نظام الرقابة الاجتماعية :

يحل هذا المعيار محل معيار فحص وتقييم نظام المراقبة الداخلية المتبع فى المراجعة المالية نظرا لأن المعيار الأخير لا يمثل أحد الاهتمامات الأساسية لعمل المراجع فى المجال الاجتماعى.

ولا شك أن إلمام المراجع بنظام الرقابة الاجتماعية المصمم بالمنظمة ومدى ملاءمته ، وتحديد مدى دقة وملاءمة الإجراءات الموضوعة والمستخدمة يمكن استخدامه كأساس لتحديد مدى الفحص ومدى العمق فى إجراءات تلك المراجعة.

٣ – معيار الأدلة الكافية والملائمة :

يظهر أهمية هذا المعيار كأحد معايير المراجعة الاجتماعية مع مراعاة اختلاف بعض نوعية الأدلة والقرائن عن تلك التى يحصل عليها المراجع عند قيامه بالمراجعة المالية ، وذلك على النحو التالى :

أ – يمكن الاستعانة ببعض أدلة وقرائن الإثبات المستخدمة فى المراجعة المالية عند فحص الوجه المالى والقانونى للبرامج والأنشطة الاجتماعية مثل الفحص المستندى لتحليل التلوث للتعرف على نسبته ، والتحقق من الوجود الفعلى للمستشفى المقامة ، أو التحقق من وجود مطعم تابع للمنظمة يقدم وجبات مجانية للعاملين بها ، أو التحقق من الوجود الفعلى للأجهزة الموجودة بالمنظمة لامتصاص التلوث ، وإجراء المقابلات

والمناقشات مع مسئولى ومنفذى البرامج الاجتماعية ، واستخدام أسلوب المصادقات للتأكد من استفادة أطراف المجتمع من برنامج اجتماعى أعدته المنظمة ، وإجراء المقارنات إلى غيره من الأدلة والقرائن .

ب - وعند فحص كفاءة وفعالية البرامج الاجتماعية التى تنفذها المنظمة يلجأ المراجع إلى استخدام وسائل أخرى للإثبات مثل :

- فحص قائمة الأهداف الاجتماعية بالمنظمة .
- مراجعة واجبات مسئولى ومنفذى البرامج الاجتماعية.
- مراجعة خطوات تنفيذ البرنامج الاجتماعى .
- استعراض طرق جمع البيانات .
- تحليل وتصميم البيانات ومدى علاقتها بالأهداف الاجتماعية بالمنظمة.
- مراجعة خطوات اتخاذ القرار الاجتماعى .
- مراجعة واجبات المحاسب الاجتماعى.

٤ - معيار التزام المنظمة بالتشريعات والقوانين الاجتماعية السارية :

يضيف الكاتب هذا المعيار كأحد المعايير الهامة للمراجعة الاجتماعية، ولكى يحقق هذا المعيار الهدف منه يجب التوصل لما يأتى :

أ - ضرورة إلمام المراجع بأحكام القوانين والتشريعات الاجتماعية الملزمة لمنظمات الأعمال على وجه الدقة ، واية تعديلات عليها فى حينه .

ب - ضرورة تحديد دور المراجع فى التحقق من مدى التزام المنظمة بتلك القوانين والتشريعات ، وتحديد مسئوليته فى هذا الشأن .

ج - ينبغى على الهيئات المهنية أن تحدد القوانين التى يتحمل أعضاؤها مسئولية التحقق من مدى الالتزام بها ، والمقصود بهذا الالتزام ، والآثار الناتجة عن عدم الالتزام بتلك القوانين .

د - يجب تحديد المقاييس التى يحكم المراجع على أساسها عن مدى التزام المنظمة بالتشريعات الاجتماعية .

٥ - معيار الكفاءة والاقتصادية :

من المعايير التى تفرضها المراجعة الاجتماعية ضرورة وجود مستوى يقيس عليه المراجع مدى كفاءة واقتصادية استغلال الموارد المخصصة على البرامج الاجتماعية المنفذة بمعرفة المنظمة ، ويقصد بالكفاءة والاقتصادية بأنها كفاءة المدخلات المخصصة على برنامج اجتماعى معين بقصد الحصول منه على المخرجات المحددة بأقل كمية من المدخلات ، بالإضافة لمحاربة الإسراف والضياع قدر الامكان . ولكى يحقق ذلك لابد من تصميم نظام للتكاليف الاجتماعية المعيارية يتم القياس عليه ويبرز النواحى الآتية :

أ - تحديد دليل أمثل لإجراءات تنفيذ البرنامج الاجتماعى.

ب - تحديد وجوه الضياع المسموح بها عند تنفيذ البرنامج الاجتماعى .

ج - تحديد الاستخدام الأمثل لعناصر تكاليف البرنامج الاجتماعى .

٦ - معيار الفعالية :

من المعايير التى تفرضها المراجعة الاجتماعية ضرورة وجود مستوى لفعالية تنفيذ البرامج الاجتماعية يقيس عليه المراجع مـــدى تحقيـــق البرنـــامج للمستوى المطلوب من حيث الجودة والكمية ويتطلب هذا المعيار :

أ - وجود خطة لتنفيذ الأهداف الاجتماعية.

ب - أن تكون تلك الخطة واضحة ومحددة .

ج - وجود أدوات لقياس فعالية نتائج البرامج الاجتماعية.

د - مناسبة مقاييس التقييم .

هـ - توافر أساليب واضحة لتحليل الانحرافات .

٧ - معيار التحقق الحسابى للتكاليف والمنافع الاجتماعية:

رغم أهمية هذا المعيار إلا أنه يصعب تطبيقه فى الوقت الراهن لصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة لتحقيق هذا المعيار من خلال نظم المعلومات المحاسبية المتعارف عليها بالوحـــدة المحاســـبية ، وصـــعوبة تـــوافر معـــايير موضوعية دقيقة للقياس وخاصة بالنسبة للمنافع الاجتماعية.

ولكن يمكن التدرج فى تطبيق هذا المعيار فى مجالات معينة يتيسر الحصول منها على البيانات والمعلومات ، وبالتغلب على مشاكل القياس يمكن أن يمتد تطبيق هذا المعيار لكل المجالات الاجتماعية.

ثالثا : معايير إعداد تقرير المراجعة الاجتماعية :

تختلف معايير إعداد تقرير المراجعة الاجتماعية عن تلك التى تحكم إعداد التقرير النمطى الخاص بالمراجعة المالية وذلك لاختلاف طبيعة وأهداف كل منها .

ونرى أنه يمكن تقسيم معايير إعداد تقرير المراجعة الاجتماعية إلى مجموعتين وفقا لما يلى :

المجموعة الأولى :

هى مجموعة المعايير المرتبطة برأى المراجع عن القوائم والتقارير الاجتماعية ، ويسترشد الكاتب فى ذلك بمعايير اعداد التقرير فى حالة المراجعة المالية ، مع إجراء التعديلات التى تتناسب مع طبيعة المراجعة الاجتماعية وذلك كمايلى :

١ – رأى المراجع فى مدى تمشى القوائم والتقارير الاجتماعية مع المبادئ المحاسبية المتفق عليها :

عدم ملاءمة هذا المعيار لإعداد تقرير المراجعة الاجتماعية، وذلك لعدم الاتفاق على معايير متعارف عليها أو حتى مقبولة لإعداد القوائم والتقارير الاجتماعية ، ولكن يمكن أن يبدى المراجع رأيه فى أن إعداد تلك القوائم استند إلى معايير ملائمة من وجهة نظره .

٢ – رأى المراجع فى مدى تماثل مبادئ المحاسبة الاجتماعية من سنة لأخرى:

عدم واقعية هذا المعيار لاعداد تقرير المراجعة الاجتماعية لعدم الاتفاق على مبادئ للمحاسبة الاجتماعية تمثل الإطار العام المتفق عليه ، الأمر الذى يؤدى إلى صعوبة إجراء المقارنات وعدم واقعيتها فى الوقت الراهن .

٣ – رأى المراجع فى مدى اشتمال القوائم الاجتماعية على كل المعلومات الضرورية :

يمكن تطبيقه عند إعداد تقرير المراجعة الاجتماعية ، وذلك بأن يبدى المراجع رأيه فى ملاءمة وكفاية إفصاح القوائم والتقارير الاجتماعية فى ضوء المعلومات المتاحة لديه .

٤- رأى المراجع فى القوائم الاجتماعية وحدة واحدة :

يمكن تطبيق هذا المعيار عند إعداد تقرير المراجعة الاجتماعية مـادام أعطى هذا المعيار للمراجع الحق فى الامتناع عن إبداء رأيه فى أمـور معينـة طالما قام بتوضيح الأسباب بشكل محدد وقاطع .

المجموعة الثانية :

مجموعة من المعايير التى تتناسب مع طبيعة الفحص فـى المراجعـة الاجتماعية وينبغى أن تبين تلك المعايير ما يأتى :

١ – وصف كامل لنطاق الفحص ، يتمثل فى فحص المجالات الآتية :

أ – الخطط والسياسات الاجتماعية للمنظمة .

ب – القوانين والتشريعات الاجتماعية .

ج – القوائم والتقارير الاجتماعية .

د – البرامج والأنشطة الاجتماعية.

هـ – نظام الضبط الاجتماعى الداخلى .

٢ – إبداء رأى المراجع فى مدى :

أ – تمشى الخطط والسياسات الاجتماعية مع أهـداف ورغبـات المجتمـع وأولوياته.

ب - التزام المنظمة بالقوانين والتشريعات الاجتماعية .

ج - ملاءمة وكفاية القوائم والتقارير الاجتماعية فى الافصاح الاجتماعى الشامل.

د - كفاءة وفعالية البرامج والأنشطة الاجتماعية.

هـ - ملاءمة وكفاية نظام الرقابة الاجتماعية الداخلى بالمنظمة .

٣ - نتائج الفحص :

يوضح ما توصل إليه المراجع من نتائج أساسية ، وهى على سبيل المثال :

أ - تراعى المنظمة تغير الأولويات الاجتماعية عند وضع سياساتها .

ب - وُجدت الأهداف الاجتماعية محددة وواضحة وواقعية .

ج - لم تقع أى مخالفات لأحكام التشريعات الاجتماعية والنظم الاجتماعية السارية.

د - تعبر القوائم الاجتماعية بصورة ملائمة وكافية عن مدى تنفيذ المنظمة لمسئوليتها الاجتماعية .

هـ - توجد معايير مستخدمة ومناسبة لقياس كفاءة تنفيذ البرامج الاجتماعية.

و - إتفقت نتائج البرامج الاجتماعية مع الأهداف الاجتماعية للمنظمة بصورة مناسبة .

ز - بذلت إدارة المنظمة عناية معقولة لضمان سلامة اتخاذ القرارات الاجتماعية .

ح - نُفذ نظام الرقابة الاجتماعية بفعالية حيث حددت المنظمة مراكز للمسئولية الاجتماعية ضمن تنظيمها الإدارى ، كما تم وضع خطة واضحة لإجراءات تنفيذ الواجبات الاجتماعية بتلك المراكز .

٤ - تحفظات وتوصيات :

ذِكْر أية تحفظات للمراجع لبيان نواحى القصور إن وجدت .. وآثارها واقتراحات المراجع فى هذا الصدد ، وتظهر على سبيل المثال كمايلى:

أ - لوحظ ارتفاع معدل غياب العاملين نظرا لعدم توافر المناخ السلوكى السليم بالمنظمة ، كما يحظى بعض العاملين بحوافز ومزايا أكبر من المتاح لزملائهم مما سبب فى انخفاض الروح المعنوية لدى بعضهم ، ولوحظ أيضا عدم توافر التدريب الكافى لدى بعض العاملين وعدم مناسبته مع المسئوليات المناطة لهم.

ب - لوحظ زيادة عدد شكاوى المستهلكين عن المعدل العادى فى المنظمات المماثلة ، وبالقياس للعام السابق بالمنظمة .

ج - لم تُعد المنظمة أية بحوث جديدة لتحسين البيئة وتقليل التلوث.

د - لم تقم المنظمة بأى تعديل فى سياساتها عن العام المنصرم بالمساهمة فى مشاكل المجتمع .

ومن أمثلة التوصيات ما يأتى :

أ - نوصى باستخدام أسلوب المقابلات مع منفذى البرامج الاجتماعية للاستماع إليهم ومناقشتهم .

ب - نوصى بتطوير أسلوب أداء البرامج الاجتماعية إلى الأفضل ، وتعديل بعض معايير الأداء المستخدمة .

وفى نهاية هذا الموضوع ، وإزاء ما تقدم يوصى الكاتب بما يلى :

١ - ضرورة تدخل الدولة بسن التشريعات التى تلزم مهنة المحاسبة والمراجعة بامتداد دورها ليشمل مراجعة النواحى الاجتماعية لأداء منظمات الأعمال.

٢ - ضرورة تدخل المنظمات المهنية فى مصر وإصدار توصياتها بتنظيم مراجعة الجوانب الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، وتحديد نطاق مسئولية أعضاء المهنة فى هذا الصدد .

٣ - أهمية مشاركة أساتذة الجامعات ومراكز البحوث فى هذا المجال، بإعداد البحوث العلمية فى مجال المراجعة الاجتماعية ودور المهنة فى مراجعة تلك الجوانب ، حتى يتسنى الربط بين دور العلم وأهميته فى خدمة احتياجات المجتمع.

كلمة إلى السادة رجال الأعمال ......

" مراعاة البعد الاجتماعى مفتاح النجاح لمؤسساتكم

ويساهم فى تنمية مجتمعكم "

دائما ما ينادى قائد مسيرتنا الرئيس مبارك ، ويؤكد فى لقاءاته وتصريحاته على ضرورة مراعاة البعد الاجتماعى لعملية الإصلاح والتنمية. ودائما ما يحث رجال الأعمال والمستثمرين على الوفاء بمسئوليتهم الاجتماعية تجاه أفراد المجتمع ، خاصة محدودى الدخل شغله الشاغل ومحور اهتمامه وهمّه الأكبر.

وتؤكد القوانين والتشريعات المنظمة لأنشطة منظمات الأعمال فى مصر، على أهمية مراعاة تلك المنظمات للبعد الاجتماعى فى أدائها . فقد تضمن قانون الشركات رقم ١٥٩ لسنة ١٩٨١ ولائحته التنفيذية بعض المواد التى تلزمها بأداء دورها نحو العاملين بها والمتعاملين معها ، ونحو بيئتها.

كما أكد قانون قطاع الأعمال العام رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ على أهمية الوظيفة الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، حيث اهتم فى مواده ونصوصه بمصالح الأطراف التى تربطها علاقة بتلك المنظمات . فقد أكد على مبدأ الاستقرار والتحفيز الوظيفى لصالح العاملين بها ، كما اهتم بتعظيم الإنتاجية بالجودة العالية وبالسعر المناسب لصالح عملائها ، وأخضع تلك الشركات لقواعد الائتمان العادية التى تطبقها البنوك على كافة عملائها عند منح القروض لها ، ورفع الضمانات الشكلية التى كانت تمنحها الهيئة أو المؤسسة للشركات التابعة لها .

وأكد على حق المقرض فى الحصول على ضمانات خاصة من الشركات المستفيدة بالقروض . كما رفع القانون الحصانة عن الشركات والتى كانت تعصمها من إشهار إفلاسها وذلك لصالح الموردين ودائنى الشركات ، كما وجه القانون عناية خاصة بضرورة تحقيق تلك الشركات لعوائد مناسبة يؤول بعضها للخزانة العامة لخدمة الإصلاح الاقتصادى والاجتماعى لأفراد المجتمع فى صورة خدمات صحية وإسكانية ومشروعات للشباب . بالإضافة لاهتمامه بمصالح ملاكها ، وذلك إعترافا من المشرع المصرى بأهمية الدور الاجتماعى لمنظمات الأعمال ، بجانب اهتمامها بدورها الاقتصادى .

السادة رجال الأعمال ...

إن الأمل معقود عليكم فى النهوض بمعدلات التنمية فى مصرنا الغالية ، بعدما أصبحت مؤسساتكم الركيزة الأساسية التى يعتمد عليها الاقتصاد المصرى، خاصة بعد التحول الاقتصادى نحو الخصخصة وتغليب آليات السوق . ويقع على عاتقكم مسئولية المساهمة فى الارتقاء بنوعية الحياة لأفراد مجتمعكم المصرى. عليكم مسئولية بناء الهيكل الإنتاجى اللازم لتحقيق تنمية حقيقية لبلدكم- ببعديها الاقتصادى والاجتماعى – وانتهاج سياسة تنموية واضحة وشاملة تضمن تحقيق أهدافكم ، مع ربطها بالأهداف الاقتصادية والاجتماعية لمصر للنهوض بمستوى معيشة المواطن المصرى . وتأكيد إحساسه بتحسن حالته الاقتصادية والاجتماعية سواء كان هذا المواطن مساهما فى مؤسساتكم ، أو عاملا بها ، أو مستهلكا لمنتجاتها ، أم موردا أو مقرضا لها .

ووفقا لمقتضيات العقد الاجتماعى المبرم بينكم وبين مجتمعكم ، يقع على عاتقكم مسايرة معايير واحتياجات مجتمعكم لتحقيق نوع من الضبط الاجتماعى، بدءاً من انتاج سلع عالية الجودة وبأسعار تنافسية تفتح بها أسواقا محلية تفى باحتياجات المستهلك المصرى ، وأسواقا عالمية للمستهلك الأجنبى لمواكبة متطلبات العولمة . إلى الحد من الاستيراد إلاّ ما تتطلبه خطة التنمية من استيراد سلع وسيطة تساهم فى المنتج النهائى ، أو استيراد سلع إنتاجية تساعد فى إتمام عملية الإنتاج بغرض التصدير . وتوريد حصيلة النقد الأجنبى الناتج عن تصديرها مع حصيلة الخدمات سواء السياحية أو غيرها إلى البنوك المصرية ، بالإضافة لسداد كافة المستحقات التأمينية والضريبية والجمركية للدولة.

وإن سعيكم نحو تحقيق أهدافكم الاقتصادية مع توجيه الاهتمام لتلبية احتياجات أفراد مجتمعكم سيحافظ على بقاء مؤسساتكم واستمرارها ونجاحها . فبالإضافة لاهتمامكم بتعظيم ربحية مؤسساتكم والحفاظ على رؤوس أموالكم ، فلاشك أنكم تحرصون على تحقيق الاستقرار الوظيفى للعاملين بها، وخلق ظروف عمل مناسبة وآمنة وعادلة فى مجالات التعيين والتدريب والحوافز والترقى. وتقديم منتجات عالية الجودة وبأسعار مناسبة تتلاءم مع مقدرة عملائكم وتتوافق مع أذواقهم لتحقيق رضائهم وإشباع رغباتهم . فضلا عن مساهمتكم فى حل المشكلات الأساسية التى يعانى منها مجتمعكم كالأمية والبطالة، وتعيين نسبة من ذوى الاحتياجات الخاصة بعد تدريبهم، وتوجيه اهتمامكم للمساهمة فى حل مشكلات الشباب. والاهتمام بتجميل البيئة وحمايتها من التلوث والمحافظة عليها والالتزام بأحكام التشريعات المنظمة لتلك المجالات.

لا يستطيع أحد أن يزايد على دوركم الوطنى المشهود تجاه بلدكم فى المساهمة فى حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية التى تعانى منها مصرنا الحبيبة. نتطلع بأداء دور أكثر فعالية تجاه مجتمعكم يتجاوز هدف تعظيم ربحية مؤسساتكم، والارتقاء بنظرتكم ومنهجكم الاقتصادى بإضفاء الرؤية الاجتماعية عليه، كى يتحقق التوافق بين المفاهيم الاقتصادية الهامة من وجهة نظركم واحتياجات ومتطلبات مجتمعكم.

ولا شك أن اهتمامكم بتحقيق الهدف المزدوج المتمثل فى تحقيق الربح العادل لمؤسساتكم مع مراعاة البعد الاجتماعى فى أدائكم، يمثل الهدف العام الذى يمكن معه التعرف على المنفعة التى آلت إلى مجتمعكم من وجود واستمرار مؤسساتكم ، كما يؤكد دورها فى تحقيق التنمية الشاملة. ببعديها الاقتصادى والاجتماعى – الذى يضمن لها التوافق مع احتياجات المجتمع المصرى ويلبى المصلحة المشتركة بينهما.

لم يعد هدف تعظيم ربحية مؤسساتكم هو المعيار الوحيد لقياس كفاءة إداراتها، حيث أكدت النظريات الحديثة فى الفقه الاقتصادى والإدارى بقصور هذه النظرة ، فبالرغم من أهمية الربح كمقياس للأداء الاقتصادى ، وإن إنكاره يهدد فرص الاستثمار ، ويمنع عن المجتمع أحد عناصره الإنتاجية، إلا أنه لا يجب النظر إليه باعتباره الهدف الوحيد لنجاح مؤسساتكم ، ولكن مع مجموعة من الأهداف الاجتماعية ، نظرا لحاجة المجتمع لكليهما .

وقد وجهت العديد من الانتقادات للآراء التى تنادى باعتبار تعظيم الربحية المعيار الوحيد والشامل للحكم على كفاءة إدارة المؤسسات الهادفة للربح

والتى تحمس لها كل من آدم اسمث ، وميلتون فريدمان . وتتمثل تلك الانتقادات فى عدم صلاحية مؤشر الربحية فى الحكم على التقدم التقنى لمنظمات الأعمال بعدما انصب الاهتمام على فحص النظم Systems والأساليب Methods ، والتقنيات Techniques للحكم على أدائها . كما لا يعبر مؤشر الربحية عن كفاءة إدارة المؤسسة فى استخدام الموارد المتاحة لها الاستخدام الأمثل ، فقد تعبر القوائم المالية لإحدى المؤسسات عن زيادة مضطردة فى الأرباح من سنة لأخرى رغم وجود العديد من أوجه الإسراف والضياع الاقتصادى ، بالإضافة لعدم صلاحيته فى تقييم أداء جميع مراكز المسئولية بالمؤسسة . وعجزه بمفرده عن قياس صافى مشاركة المؤسسة فى القيمة المضافة للمجتمع إلى آخره من أوجه القصور .

هناك مؤشرات اجتماعية لا تقل أهمية عن مؤشر الربحية فى تقييم أداء مؤسساتكم تُمكِّن أفراد المجتمع من التعرف على مدى قدرتها فى تلبية رغباتهم واحتياجاتهم ، وقدرتها على تحقيق التوافق والتوازن فى مصالحهم وبنفس الدرجة ، وهو ما يعرف بمؤشر "المواءمة الاجتماعية" الذى يظهر جليا فى دراسات اقتصاديات الرفاهة Welfare Economics عند بناء دالة الرفاهية الاجتماعية Social Welfare Function . كما تُمكِّن أطراف المجتمع من التعرف على مدى نجاح مؤسساتكم فى أداء دورها الاجتماعى لتحقيق رضائهم حتى تصبح مقبولة اجتماعيا وهو ما يعرف بمؤشر "القبول الاجتماعى".

إن السعى نحو هدف تعظيم الربحية دون مراعاة البعد الاجتماعى قد يستهوى البعض نحو المغامرة بموارده وموارد المجتمع فى أنشطة غير مأمونة

سريعة العائد تزداد فيها نسبة المخاطرة ، مما قد يبدد الطاقات والإمكانات في المدى البعيد ، الأمر الذى يعيق حركة التنمية فى مصرنا الغالية .

كما أن تركيز الاهتمام نحو هدف تعظيم الربحية دون النظر للاعتبارات الاجتماعية ، لم يقض على مشكلات البطالة وشكاوى العملاء وتلوث البيئة ، والمشكلات الأساسية التى تواجه المجتمعات الرأسمالية التى تطبق تلك الفلسفة .

إن الإفصاح عن دوركم الاجتماعى فى قوائم وتقارير اجتماعية سوف ينعكس إيجابيا على قيمة مؤسساتكم وقيمة أسهمها ، بعدما أصبح الإفصاح عن تلك المعلومات فى إطار سوق الأوراق المالية أمرا هاماً وأساسيا لتقييم الإمكانات الاقتصادية لمنظمات الأعمال وسلامتها وطبيعة العلاقات السائدة فيها. كما أن اهتمامكم بصياغة نظام داخلى للرقابة الاجتماعية سوف يخلق نوعاً من الضبط الاجتماعى لأفراد التنظيم بما يحمى مصالح مؤسساتكم ومصالح الأطراف ذات العلاقة ، الأمر الذى يؤدى إلى ترشيد السلوك الإدارى لأداء الإدارة بحيث تتصرف برشد اجتماعى ، بوصفها نشاط حركى يمارس فى بيئة اجتماعية مفتوحة تخضع وبشكل مستمر لتأثيراتها ومتغيراتها ، وتحاول التكيف والتفاعل معها للمحافظة على بقائها ونجاحها .

المصــــادر

أولاً : المصادر العربية :

- أ. أحمد عياض الودرنى ، من تقرير العمالة إلى التقريــر الاجتمــاعى ، ندوة أهمية المعلومات والإفصاح عنها فى البورصات العربية مــن ١٥ – ١٧ نوفمبر عام ١٩٨٧ – القاهرة ، مجلة البورصات العربية ، الأمانــة العامة للاتحاد العربى لبورصات الأوراق المالية ، عمان ، الأردن عــام ١٩٨٧ .
- د. سمير عبد الغنى محمود ، نحو نظام متكامل للمراقبة الداخلية يواكــب اضطلاع وحدات الأعمال بمســئوليتها الاجتماعيــة ، المجلــة العلميــة للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الثالــث ، عام ١٩٩٨.
- ____________ ، دور المراجع المهنى فى الارتقــاء بالكفــاءة التشغيلية لبورصة الأوراق المالية المصرية – دراسة ميدانيــة ، مجلــة الدراسات والبحوث التجارية ، كلية التجارة ببنها ، جامعــة الزقــازيق ، السنة التاسعة عشرة ، العدد الأول ، عام ١٩٩٩ .
- ____________ ، تقييم الدور المحاســبى لمواكبــة خصخصــة شركات قطاع الأعمال العام فى مصر فى ضوء التشريعات والقــرارات الصادرة فى هذا الشأن ، المجلة العلميــة للاقتصــاد والتجــارة ، كليــة التجارة، جامعة عين شمس ، العدد الأول ، عام ٢٠٠١ .
- ____________ ، المقومات اللازمة للمهنة المحاسبية فى مصــر لأداء دورها فى خدمة أهداف الإصلاح الاقتصادى ، مجلــة الدراســات والبحوث التجارية ، كلية التجارة ببنها ، جامعة الزقازيق ، السنة الخامسة عشرة ، العدد الثانى ، عام ١٩٩٥ .

- د. سمير عبد الغنى محمود ، أهمية نشر قوائم إضافية للمشروعات الاقتصادية ، مجلة البنوك فى الأردن ، جمعية البنوك فى الأردن ، عمان، المجلد السابع ، العدد الثامن ، سبتمبر ١٩٨٨ .
- ـــــــــــــــ ، أهمية وضع مبادئ لمحاسبة المسئولية الاجتماعية لوحدات الأعمال ، مجلة المحاسب القانونى العربى ، المجمع العربى للمحاسبين القانونيين ، عمان ، الأردن ، العددان ١٧ ، ١٨ يونية ويولية عام ١٩٨٧ .
- ـــــــــــــــ ، المراجعة الاجتماعية : ظهورها وتطورها ، مجلة المحاسبون ، جمعية المحاسبين والمراجعين الكويتية ، العدد السادس، إبريل عام ١٩٩٦ .
- د. عراقى عبد الصمد العراقى ، تقرير العمالة كأحد متطلبات لجنة البورصة ، مجلة البورصات العربية ، الأمانة العامة للاتحاد العربى لبورصات الأوراق المالية ، عمان ، الأردن ، مارس ١٩٨٧ .
- د. محمد عبد القادر دياب ، مدخل لتطوير التقييم والافصاح المحاسبى للبعد الاجتماعى للمشروعات الاستثمارية فى مصر ، مؤتمر استراتيجية الاستثمار فى مصر فى ضوء تحديات المستقبل ، كلية التجارة ببنها ، جامعة الزقازيق ، ٣-٤ مايو ١٩٩٥ .
- د. محمود فهمى ، دراسة تحليلية لقانون قطاع الأعمال العام ، الأهرام الاقتصادى ، العدد ١٢٠٦ ، فبراير ١٩٩٢ .

ثانيا : المراجع الأجنبية :

- (AICPA), Report of the committee on Social Measurement, The Measurement of corporate social performance, 1977
- Beets S. Douglas and Christopher C. Souther, Corporate Environmental Reports, Accounting Horizons, Vol. 13, No.2, 1999
- Chen R.S., Social and Financial Stewardship, The Accounting Review, July 1975
- Deegan Craig, Introduction: The Legitimising Effect of social and Environmental Disclosures, Accounting, Auditing and Accountability Journal , Vol.15, NO.3, 2002 .
- Deegan, C. and Peter V., Firm's Disclosure Reaction to Major Social Incidents , Accounting Forum, Vol.24, No.1, 2000.
- Emil Woolf, Auditing Today, Fourth Edition, Prentic-Hall, UK, 1990
- Estes R.W., Accounting and Society, Melville publishing co., Los Angles, California, 1975.
- Frost, G.R., and Michael S., Adoption of Environmental Reporting and Management practice, Financial Accountability and Management Vol.18, No.2, 2002

- Higging J.M., A social Audit of Equal opportunity programs, The Internal Auditor (IIA), Feb 1979.
- James K., Alvin A., Auditing: An Integrated Approach, Fifth Edition, Prentice –Hall, 1991
- Linowes D., The Accounting Profession and Social Progress, The Journal of Accountancy, July 1973.
- Ostrow P.B., Social Responsibility program, The Managerial Planning, July – August 1976.
- Rathe A.W., Social Responsibility –An American view, The Management Review, American Management Association, Dec. 1975.
- Shocker A.D., Sethis P., An Approach to In corporating social performance policy in a Dynamic society, Los Angeles, California, Melville Publishing Co., 1974.
- United nations, Environmental Accounting –Currents Issues, Abstracts and Bibliography, N.Y, UN, 1992.
- Walz, Anthony P., An Integrated Risk Model, The Internal Auditor, (IIA), 1991.
- Watts, Ross L., and Zimmerman, J.L., Agency Probles, Journal of Law and Economics, Oct. 1988.
- Williams P.F., The Evaluative Relevance of social Data, the Accounting Review, 1980.

الملاحـــق

قام الكاتب بإعداد نموذج استقصاء بمجالات المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال يمكن للباحثين الاستعانة به كاتجاه استطلاعى يستهدف التعرف على مدى اقتناع إدارة تلك المنظمات واعترافها بمسئوليتها الاجتماعية ، ودورها الايجابى تجاه الأطراف المتعددة بالمجتمع من عاملين ومستهلكين وموردين ومقرضين والجمهور العام والبيئة المحيطة . وذلك باختيار عينة غرضية Purposive Sample من منظمات الأعمال فى مصر ذات الحجم الكبير والمتوسط باستخدام أسلوب القيم المتوسطة Mid-Points Units Method مسترشدين بقيم رأس المال وحجم العمالة بتلك المنظمات لضمان تمثيلها لسوق العمل بحيث يمكن تمييزه إلى طبقتين ، طبقة للمنظمات الكبيرة ، والأخرى للمنظمات المتوسطة . وتحديد وزن نسبى لكل عنصر من عناصر الاستقصاء بحسب الأهمية النسبية للعنصر ، مع استخدام نظام النقاط أو الأهداف Scoring System ، بحيث يتم توزيع مائة نقطة على عناصر الاستقصاء حسب أهميتها النسبية . مع مراعاة وجود بعض الأسئلة التى لم يخصص لها أوزان نظرا لإدراجها فى الاستقصاء كمعلومات ثانوية إما للتوضيح أو للحصول منها على دلالات معينة . وتمثل الإجابة (بنعم) الإجراء الموضوعى الذى تم من جانب المنظمة لتنفيذ مسئوليتها الاجتماعية ويخصص لها الوزن النسبى المقرر ، أما (الصفر) فيخصص للحالات التى لم يتم بشأنها أى إجراء موضوعى من جانب المنظمة تجاه مسئوليتها الاجتماعية.

وأقترح توزيع الأوزان النسبية على العناصر الرئيسية لقائمة الاستقصاء كمايلى :

المجال	وجود إدارة مسئولة اجتماعية	الاهتمام بالعاملين	الاهتمام بالمستهلكين	الاهتمام بالموردين	الاهتمام بالمقرضين	الاهتمام بالمجتمع	الاهتمام بالبيئة	المجموع
الوزن النسبى	٢٨%	١٢%	١٢%	١٢%	١٢%	١٢%	١٢%	١٠٠%

تم تخصيص وزن نسبى أكبر (٢٨%) للإدارة المسئولة اجتماعياً نظرا لأهمية هذا العنصر فى التعرف على مدى اقتناع الإدارة واعترافها بدورها الاجتماعى ، من خلال فلسفة اجتماعية واضحة تتضمن سياسات وأهداف وبرامج لتنفيذ مسئوليتها الاجتماعية بكفاءة وفعالية ، كما أن عدم توافر هذا العنصر لا يحقق بالتبعية أى اهتمامات من جانبها بالأطراف المتعددة بالمجتمع.

ويمكن للباحثين استخدام أسلوب الترجيح للحصول على المتوسط المرجح للدرجة النسبية لمدى وفاء منظمات الأعمال محل العينة بمسئوليتها الاجتماعية.

ويوضح الملحق رقم (١) نموذج الاستقصاء المقترح والملحق رقم (٢) جدول لتوزيع الأوزان النسبية على عناصر قائمة الاستقصاء.

ملحق رقم (١)
استقصاء لمنظمات الأعمال

يوضح هذا الاستقصاء مجالات المسئولية الاجتماعية ، يرجى الإجابة على الأسئلة الواردة به بوضع علامة (√) أمام الإجابة الملائمة "نعم" أو "لا" فى الخانة المخصصة لذلك .

المجال	نعم	لا
أولاً : وجود إدارة مسئولة اجتماعياً :		
١ – هل تشتمل أهداف وسياسات المنظمة على مسئوليات تجاه المجتمع ؟	...	...
٢ – هل هناك فلسفة محددة للمنظمة تجاه المسئولية الاجتماعية؟	...	...
٣ – إذا كانت المنظمة لها فلسفة واضحة تجاه أداء المسئولية الاجتماعية ، فهل تعد خطة للأهداف الاجتماعية تتمشى مع تلك الفلسفة ؟	...	...
٤ – إذا كانت إجابة السؤال السابق "بنعم" فهل يتم إعداد برامج اجتماعية لتحقيق تلك الأهداف ؟	...	...
٥ – هل يوجد نظام يحقق الرقابة الاجتماعية داخل المنظمة	...	...
٦ – إذا كانت اجابة السؤال السابق "بنعم" فهل تتحدد مقومات هذا النظام فى :		
▪ خطة لتنفيذ الواجبات الاجتماعية	...	...
▪ إجراءات واضحة للتنفيذ	...	...

المجال	نعم	لا
▪ معايير زمنية للتنفيذ	...	...
▪ تقارير إدارية لتقييم فاعلية التنفيذ	...	...
▪ مقومات أخرى يرجى ذكرها :	...	...
....		
....		
٧ – إذا كانت الإجابة على السؤال رقم (٥) بـ "لا" فما هو النظام المتبع بالمنظمة لتحقيق الرقابة على تنفيذ الواجبات الاجتماعية ؟		
٨ – هل تعد المنظمة قوائم وتقارير اجتماعية ؟	...	...
٩ – إذا كانت الإجابة على السؤال السابق " بنعم " فهل هذه التقارير :	...	...
▪ قائمة تشغيل اقتصادية اجتماعية	...	...
▪ قائمة دخل اجتماعى	...	...
▪ ميزانية اجتماعية	...	...
▪ تقرير وصفى للإفصاح عن مجالات الأداء الاجتماعى بالمنظمة	...	...
١٠ – إذا كانت إجابة السؤال (٨) بـ "لا" فما هو الأسلوب المتبع بالمنظمة للإفصاح عن الأداء الاجتماعى ؟		
هل يتم الإفصاح :		
ضمن القوائم المالية .	...	...

المجال	نعم	لا
إعداد تقرير منفصل يلحق بالقوائم المالية	...	...
اهمال الإفصاح عنه كلية .	...	...
أساليب أخرى ، يرجى ذكرها :		
....		
....		
ثانياً : مجال الاهتمام بالعاملين :		
١ - هل توجد سياسات محددة بالمنظمة لخلق جو من الديمقراطية بين العامل والإدارة؟	...	...
٢ - إذا كانت اجابة السؤال السابق "بنعم" فبل تتحدد هذه السياسات فى :		
- وجود نظام للتحكيم متاح لجميع العاملين لإيجاد أفضل الحلول عند تعارض المصالح داخل المنظمة		
- وجود نظام للمساومة الجماعية لتحقيق توازن القوى بين العامل والإدارة فى المجالات الآتية :		
- الترقى		
- التدريب		
- الحوافز		
- مجالات أخرى ، يرجى ذكرها :		
-		
-		

المجال	نعم	لا
تشجيع العاملين على الاشتراك فى الأنشطة المختلفة مثل :		
▪ أنشطة سياسية	...	...
▪ أنشطة اجتماعية	...	...
▪ أنشطة علمية وثقافية	...	...
٣ – هل تضمن سياسات المنظمة المعاملة العادلة بين العاملين ، وعدم التفرقة بينهم بسبب اللون أو الجنس مثلا ؟	...	...
٤ – إذا كانت اجابة السؤال السابق "بنعم" فهل تحقق المنظمة ما يأتى :	...	...
فى مجال التعيين :		
▪ الاعلان عن الوظائف الشاغرة بوسائل الإعلام المختلفة	...	...
▪ إجراءا اختبارات لجميع المتقدمين للوظائف	...	...
▪ اختيار لجان الاختبارات ممن يتوافر فيهم الثقة	...	...
▪ الوقوف على جدية الاختبارات لجميع المتقدمين دون تمييز	...	...
٥ – **فى مجال التدريب :**		
▪ إعداد برامج تدريبية للعاملين لصقل مهاراتهم	...	...
▪ وجود نظام واضح بالمنظمة لتدريب العاملين	...	...
▪ إذا كان هناك نظام واضح لتدريب العاملين ، فهل يتم الترشيح للتدريب على أساس :		

المجال	نعم	لا
– المؤهل	...	...
– الأقدمية	...	...
– حاجة الوظائف	...	...
– الترقى لوظائف أعلى	...	...
– فى مجال الترقى :		
▪ تحرص المنظمة على توفير فرص الترقى لجميع العاملين دون تمييز .	...	...
▪ هناك أسس واضحة ومحددة للترقى داخل المنظمة .	...	...
▪ تتم الترقية على أساس :		
▪ المؤهل	...	...
▪ الأقدمية فى الوظيفة	...	...
▪ الأختيار	...	...
▪ أسس أخرى ، يرجى ذكرها :		
....		
....		
– فى مجال الحوافز :		
▪ هل هناك سياسة واضحة للمنظمة بشأن الأجور والرواتب؟	...	...
▪ هل تلتزم المنظمة الدقة فى تطبيق هذه السياسة دون تمييز؟	...	...

المجال	نعم	لا
▪ هل يشترك العاملون فى الأرباح والمكاسب التى تحققهـا المنظمة؟	...	...
▪ إذا كانت إجابة السؤال السابق " بـــنعم " ، فهـــل صـــور المشاركة هى :		
▪ نقدية	...	...
▪ عينية	...	...
▪ الحصول على خدمات اجتماعيـــة "إســكان، صـــحية ، انتقالات ، ... "	...	...
▪ هل مستوى الرواتب بالمنظمة		
▪ مرتفع	...	...
▪ مناسب	...	...
▪ منخفض	...	...
▪ هل هناك تمييز فى الرواتب بين العاملين الذين يشـــغلون نفس الدرجة أو الوظيفة وذلك بسبب اللون أو الجنس ... مثلاً ؟	...	...
– **فى مجال الإجازات :**		
▪ هل هناك سياسة واضحة للإجازات ؟	...	...
▪ إذا كانت الإجابة "بنعم" ، فهل تتحدد مدتها على أساس :		
– الأقدمية	...	...
– المؤهل	...	...

المجال	نعم	لا
– العمر .	...	...
– أسس أخرى ، يرجى ذكرها:	...	...
....		
....		
▪ هل تحصل الإناث العاملات على أجازة أمومة ؟	...	...
٥ – هل تتجاوب سياسات المنظمة مع الاهتمام بشكاوى العاملين؟	...	...
٦ – إذا كانت هناك شكاوى ، فهل ترى أن أسبابها يرجع إلى:		
▪ انخفاض الأجور	...	...
▪ عدم الشعور بالأمن	...	...
▪ صعوبة العمل	...	...
▪ قلة فرص الترقية	...	...
▪ الرقابة الصارمة فى العمل	...	...
▪ افتقاد الحرية	...	...
▪ الإحباط	...	...
▪ طول فترة ساعات العمل	...	...
▪ أخرى ، يرجى ذكرها :		
....		
....		

المجال	نعم	لا
٧ - ما هى العناصر التى تكفلها المنظمة - للحرص على رضاء العاملين - من بين العناصر الآتية :		
▪ الأمن والاستقرار	...	...
▪ فرص متاحة للترقية	...	...
▪ إتاحة الفرصة له ليشغل نوع العمل الذى يرغبه	...	...
▪ الأجر المرتفع	...	...
▪ ساعات عمل مناسبة	...	...
▪ الحوافز المالية للعاملين	...	...
▪ المشاركة فى اتخاذ القرار	...	...
▪ إتاحة الفرصة للخلق والإبداع	...	...
▪ المساواة فى المعاملة	...	...
▪ عناصر أخرى يرجى ذكرها	...	...
....		
....		
ثالثا : مجال الاهتمام بالمستهلكين :		
١ - هل تتجاوب سياسات المنظمة مع الاهتمام بشكاوى المستهلك؟		
٢ - إذا كانت إجابة السؤال السابق "بنعم" ، هل يتم ذلك الاهتمام من خلال :		

المجال	نعم	لا
▪ التعرف على الشكاوى	...	...
▪ فحص الشكاوى والرد عليها	...	...
▪ العمل على تلافى أسباب الشكاوى مستقبلاً	...	...
٣ - هل تتحدد شكاوى المستهلك فى :		
▪ قلة فترة الضمان		
▪ النقص فى عدد مراكز الصيانة		
▪ عدم أمان المنتج		
▪ ارتفاع أسعار بيع المنتجات		
▪ عدم الاهتمام بتعبئة وتغليف المنتجات		
▪ شكاوى أخرى ، يرجى ذكرها :		
....		
....		
٤ - هل يوجد سياسات عامة بالمنظمة تتعلق بكيفية تحسين المنتجات بهدف خدمة المستهلك؟	...	...
٥ - إذا كانت الإجابة على السؤال السابق "بنعم" ، فهل يتم ذلك من خلال :		
▪ رقابة جودة المنتجات	...	...
▪ إدخال تعديلات لزيادة أمان المنتج	...	...
▪ أخرى ، يرجى ذكرها	...	...
....		
....		

لا	نعم	المجال
...	...	٦ – هل يتم تعديل سياسات الاعلان للعمل على تحقيق الصدق فيها والابتعاد عن الاعلانات المضللة عن المنتجات ؟
...	...	٧ – هل يستفيد المستهلك من الوفورات المحققة فى التكـــاليف عن طريق تخفيض أسعار بيع المنتجات ؟
...	...	٨ – هل يشترك المستهلك فى الأرباح والمكاسب التى تحققها المنظمة ؟
...	...	٩ – إذا كانت اجابة السؤال السابق "بنعم " فما هـــى صـــور المشاركة ؟
		....
		....
...	...	١٠ –هل تقدم المنظمة خدمات أخرى للمستهلك ؟
		١١ –إذا كانت اجابة السؤال السابق "بنعم " ، فهل هذه الخدمات فى صورة :
...	...	▪ إعداد برامج لتعليم المستهلك بخصائص السلع المنتجة وكيفية استخدامها .
...	...	▪ إعداد بحوث ودراسات عن الســوق للوقــوف علـــى أذواق المستهلكين .
		▪ خدمات أخرى ، يرجى ذكرها :
		....
		....

المجال	نعم	لا
رابعاً : مجال الاهتمام بالموردين :		
١ – هل ترسى المنظمة قواعد عادلة فى التعامل مع الموردين؟	...	...
٢ – هل تعمل على ايجاد علاقات طيبة مع الموردين ؟	...	...
٣ – هل تبث المنظمة الطمأنينة لدى الموردين وتهيئ لهم أجواء الثقة ؟	...	...
٤ – هل تهتم المنظمة بدراسة شكاوى الموردين – إن وجدت والرد عليها ؟	...	...
خامساً : مجال الاهتمام بالمقرضين :		
١ – هل تلتزم المنظمة الصدق والوضوح فى التعامل مع البنوك وجهات الاقراض ؟	...	...
٢ – هل توفر البيانات المطلوبة لجهات الاقراض بشفافية وتفصح عن حجم قروضها ومصادر الحصول عليها لتجميع مخاطر الائتمان المصرفى ؟	...	...
٣ – هل تعد المنظمة برامج زمنية واضحة ومحددة لسداد أقساط القروض فى مواعيد استحقاقها ؟	...	...
٤ – هل تهتم بدراسة شكاوى البنوك وجهات الاقراض والتعاون على حلها ؟	...	...

المجال	نعم	لا
سادساً : المجتمع :		
(١) هل تشترك المنظمة التى تعمل بها فـــى بـــرامج لحـــل المشاكل الأساسية للمجتمع ؟		
(٢) إذا كانت الاجابة على السؤال السابق "بنعم " ، فهل تتحدد فى.		
▪ دعم برامج الرعايـــة الصـــحية لتخفـــيض انتشـــار الأمراض الوبائية.	...	...
▪ المساهمة فى برامج رعاية الطفولة	...	...
▪ المساهمة فى برامج منع الجريمة	...	...
▪ المساهمة فى برامج محو الأمية (البرامج التعليمية) .		
▪ أخرى ، يرجى ذكرها :	...	...
....		
....		
(٣) هل تقوم المنظمة بتقديم خدمات أخرى لأفراد المجتمع؟	...	...
(٤) إذا كانت الاجابة " بنعم " ، فهل تقدم خـــدمات للفئـــات الآتية :	...	...
▪ تدريب وتوظيف ذوى الاحتياجات الخاصة	...	...
▪ تعيين الأقليات	...	...
▪ تشغيل الطلاب خلال العطلة	...	...
▪ خدمات لفئات أخرى	...	...

المجال	نعم	لا
سابعاً : البيئة :		
١ – هل تشترك المنظمة التى تعمل بها فى حل المشاكل الاجتماعية داخل الصناعة ؟	...	...
٢ – هل تم إعداد سياسات وبرامج لتخفيض الآثار الضارة على البيئة الى أدنى حد ؟	...	...
٣ – إذا كانت الاجابة على السؤال السابق "بنعم"، فهل تتحدد هذه السياسات فى :	...	...
▪ استخدام العادم (الفضلات والمخلفات)	...	...
▪ استخدام أجهزة داخلية بالمنظمة لامتصاص التلوث ذاتياً		
▪ إعادة تصميم المنتج.	...	...
▪ دفع ضريبة للدولة للمساهمة فى مكافحة التلوث الناتج عن الصناعة	...	...
٤ – هل تقوم المنظمة بالمساهمة فى تجميل البيئة المحيطة؟		
٥ – إذا كانت الاجابة "بنعم " فهل يتم ذلك عن طريق :		
▪ تشجير المنطقة المحيطة	...	...
▪ المساهمة فى إنشاء حدائق	...	...
▪ الحفاظ على توافق تصميم مبنى المنظمة مع المبانى المحيطة. .	...	...
أخرى ، يرجى ذكرها		
....		
....		

المجال	نعم	لا
تمت الإجابة على الاستقصاء بمعرفة : الاســــم : الوظيفـــة : العنـــوان : التاريـــخ :		

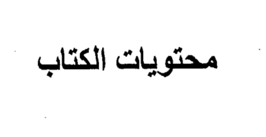
ملحق رقم (٢)

جدول يوضح توزيع الأوزان النسبية على عناصر قائمة الاستقصاء

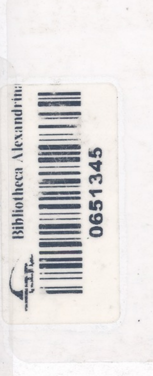
المجال	الوزن النسبى	الاجمالى
وجود إدارة مسئولة اجتماعيا :		
– وجود فلسفة محددة للمنظمة تجاه المسئولية الاجتماعية	%٥	
– اعداد خطة للأهداف الاجتماعية تتمشى مع تلك الفلسفة.	%٥	
– إعداد برامج اجتماعية لتحقيق الأهداف	%١٠	
– إعداد نظام يحقق الرقابة الاجتماعية	%٤	
– إعداد قوائم وتقارير اجتماعية	%٤	%٢٨
مجال الاهتمام بالعاملين (الرضا الوظيفى) :		
– وجود جو ديمقراطى بين العامل والإدارة	%٤	
– المعاملة العادلة بين العاملين (الفرص المتكافئة)	%٤	
– الاهتمام بدراسة شكاوى العاملين والرد عليها	%٤	% ١٢
مجال الاهتمام بالمستهلكين (الحرص على رضاء المستهلكين)		
– الاهتمام بدراسة شكاوى المستهلكين والعمل على تلافيها	%٢	
– الاهتمام بتجويد المنتجات وتحسينها	%٢	

المجال	الوزن النسبى	الاجمالى
- تحقيق الصدق فى الإعلانات والابتعاد عن الإعلانات المضللة .	%٢	
- العمل على تخفيض أسعار السلع مع الحفاظ على الجودة من خلال تخفيض التكاليف وعلاج أسباب الضياع	%٢	
- اشتراك المستهلك فى مكاسب الشركة .	%٢	
- تقديم خدمات أخرى للمستهلك	%٢	%١٢
مجال الاهتمام بالموردين :		
- تكافؤ الفرص فى التعامل مع الموردين	%٣	
- العلاقات الطيبة مع الموردين	%٣	
- تهيئة أجواء الثقة مع الموردين	%٣	
- الاهتمام بدراسة شكاوى الموردين والعمال على تلافيها	%٣	%١٢
مجال الاهتمام بالمقرضين :		
- الصدق والوضوح فى التعامل مع البنوك وجهات الأقراض	%٣	
- شفافية الإفصاح عن حجم القروض ومصادر الحصول عليها	%٣	
- برامج زمنية واضحة ومحددة لسداد مستحقات البنوك وجهات الأقراض	%٣	

المجال	الوزن النسبى	الاجمالى
– الاهتمام بدراسة شكاوى البنوك وجهات الأقراض والتعاون على حلها	%٣	%١٢
مجال الاهتمام بالجمهور العام :		
– الاشتراك فى برامج لخدمة المجتمع	%٨	
– خدمات أخرى لفئات الجمهور العام	%٤	%١٢
مجال الاهتمام بشئون البيئة :		
الاشتراك فى حل المشاكل الاجتماعية داخل الصناعة	%٦	
تخفيض الآثار الضارة على البيئة (التلوث)	%٣	
المساهمة فى تجميل البيئة	%٣	
		%١٢
		%١٠٠


محتويات الكتاب

مطابع الأهرام التجارية ـ قليوب ـ مصر


Bibliotheca Alexandrina
0651345